

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Санкт-Петербургский институт экономики и управления»**

**ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ**

**Кафедра менеджмента**



**ПРОГРАММА**

**УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**

*практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности*

**Направление подготовки** 43.03.03 «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»  
**Направленность (профиль)** ГОСТИНИЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ  
**Уровень высшего образования** БАКАЛАВРИАТ

**Санкт-Петербург  
2017**

Программа учебной практики студентов направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» – СПб.: СПбИЭУ, 2017.

ОБСУЖДЕНО

на заседании кафедры «Менеджмент» «28» июня 2017г., протокол №11

  
\_\_\_\_\_/Чиркова Т.В./  
(Зав. кафедрой)

СОГЛАСОВАНО  
Проректор по УМР

  
\_\_\_\_\_/Титов А.В./

Данные положения и программа содержат:

- Общие требования к практике: название и место проведения; права и обязанности студентов; руководство практикой; регламентирующие документы; требования к содержанию и оформлению отчета по практике; порядок аттестации студентов по практике.
- Программа по практике для студентов, включающая: цель, задачи, содержание и перечень вопросов по практике.

## Содержание

1.Цель и задачи практики_(практика по получению первичных профессиональных умений и навыков).....	4
2.Место учебной практики в структуре ОПОП ВО .....	5
3.Требования к результатам практики.....	5
4. Объем учебной практики и виды учебной работы.....	6
5. Содержание учебной практики по направлению 43.03.03 – «Гостиничное дело», направленность (профиль) «Гостиничная деятельность» .....	7
6. Образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые на учебной практике .....	8
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по практике....	8
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики.....	9
9. Материально-техническое обеспечение учебной практики.....	10
10. Методические рекомендации по организации учебной практики.....	10

## 1. Цель и задачи учебной практики.

(практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности)

Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) (далее – учебная практика) направлена на обеспечение непрерывности, последовательности и всесторонности овладения студентами профессиональной деятельностью, позволяет им получить практические знания и навыки работы по профессии, содействует закреплению теоретических знаний.

### **Цели учебной практики:**

- закрепление теоретических знаний, полученных при изучении базовых дисциплин;
- развитие и накопление специальных навыков, изучение и участие в разработке организационно-методических и нормативных документов для решения отдельных задач по месту прохождения практики;
- изучение организационной структуры гостиничного предприятия и действующей в нём системы управления;
- ознакомление с содержанием основных работ и исследований, выполняемых на предприятии или в организации по месту прохождения практики;
- изучение особенностей строения, состояния, поведения и/или функционирования конкретных технологических процессов;
- освоение приемов, методов и способов выявления, наблюдения, измерения и контроля параметров производственных, технологических процессов на предприятии размещения;
- принятие участия в конкретном производственном процессе и (или) исследовании;
- усвоение приемов, методов и способов обработки, представления и интерпретации результатов проведенных практических исследований;
- приобретение первичных профессиональных умений и навыков в будущей профессиональной деятельности;
- получение первичных умений и навыков научно-исследовательской работы.

### **Задачи учебной практики:**

- формирование у обучающихся соответствующих общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций;
- закрепление, углубление и расширение теоретических знаний, умений и навыков, полученных обучающимися в процессе теоретического обучения;
- осознание мотивов и ценностей в избранной профессии;
- ознакомление и усвоение методологии и технологии решения профессиональных задач;
- овладение профессионально-практическими умениями, производственными навыками и современными методами труда;
- ознакомление с научно-исследовательской, инновационной, маркетинговой и менеджерской деятельностью базы прохождения практики;
- изучение других сторон профессиональной деятельности: социальной, правовой, психологической, технической, технологической, экономической и т.д.;
- ознакомление с общими принципами гостиничного предприятия и структурой управления на предприятии;
- ознакомление с информационной системой гостиничного предприятия и технологиями для поддержки принятия управленческих решений;

- сбор информации, необходимой для подготовки отчета, приобретение навыков по обработке и анализу данных.
- показать роль менеджера и специфику его деятельности в гостиничном бизнесе;
- ознакомить с основными документами, регламентирующими деятельность организации.

Способ проведения практики: стационарная.

Форма проведения практики: дискретно.

## **2. Место учебной практики в структуре ОПОП**

Учебная практика входит в Блок 2 «Практики» (Б.2) образовательной программы бакалавриата по направлению 43.03.03 – «Гостиничное дело», направленность (профиль) «Гостиничная деятельность» и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

Учебная практика направлена на закрепление студентами умений и навыков по направленности (профилю) «Гостиничная деятельность». Организация учебной практики на всех этапах направлена на обеспечение непрерывности и последовательности овладения студентами профессиональной деятельностью в соответствии с требованиями к уровню подготовки бакалавра.

Учебная практика опирается на знания и умения, полученные студентами по результатам изучения таких дисциплин, как «Гостиничный менеджмент», «Информационные технологии управления».

Студент, приступая к прохождению практики должен обладать знаниями об основах гостиничной деятельности, о разработке гостиничного продукта, и об особенностях организации процесса обслуживания потребителей. Он должен владеть первичными навыками сбора, систематизации, анализа и представления о деятельности предприятия, иметь навык по применению прикладных методов исследования. Кроме того, студент должен уметь работать в традиционных компьютерных программах ОС WINDOWS.

Учебная практика проводится на выпускающей кафедре «Менеджмент» или в сторонней профильной организации в течение двух недель в конце второго года обучения в период, устанавливаемый календарным графиком учебного процесса.

## **3. Требования к результатам учебной практики.**

Процесс прохождения студентами учебной практики направлен на формирование следующих профессиональных компетенций (согласно ФГОС ВО):

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ОК-7	способностью к самоорганизации и самообразованию
ОПК-1	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта
ОПК-3	готовностью применять нормативно-правовую и технологическую

Индекс компетенции	Содержание компетенции
	документацию, регламентирующую гостиничную деятельность
ПК-4	готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы
ПК-6	готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений

В результате прохождения учебной практики студент должен:

**знать:**

- основные нормативные правовые документы, регламентирующие деятельность гостиничного предприятия;
- основные функции индустрии гостеприимства применительно к предприятиям различных категорий;
- принципы развития и закономерности функционирования гостиничных предприятий;
- типы организационных структур и их основные параметры;
- основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных;
- обрабатывать эмпирические и экспериментальные данные;
- применять информационные технологии для решения управленческих задач.

**уметь:**

- ориентироваться в системе законодательства и нормативных правовых актов, регламентирующих сферу гостиничной деятельности;
- анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию;
- анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по ее совершенствованию;
- использовать иностранный язык в межличностном общении и профессиональной деятельности.

**владеть:**

- программным обеспечением для работы с деловой информацией и основами Интернет-технологий;
- экономическими методами анализа поведения потребителей, производителей, собственников ресурсов и государства;
- методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль);
- навыками деловых коммуникаций;
- навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении на иностранном языке;
- навыками извлечения необходимой информации из оригинального текста на иностранном языке по проблемам гостиничного бизнеса.

#### 4. Объем учебной практики и виды учебной работы.

Учебная практика проводится в течение 2 недель в объеме 108 часов (3 зачетные единицы) для очной формы после 2 курса, 2 недели для заочной формы после 2 курса.

### 5. Содержание учебной практики

№ п/п	Разделы (этапы) учебной практики (практики по получению первичных профессиональных умений и навыков)	Виды учебной работы	Трудо-емкость (в часах)	Формы текущего контроля
1	<b>Подготовительный этап</b>			
1.1	Инструктаж по технике безопасности	Вводная лекция	2	собеседование на зачете
1.2	Вводная беседа со своим руководителем на собрании кафедры по учебной практике (практики по получению первичных профессиональных умений и навыков)	Вводная лекция	1	собеседование
1.3	Получение документации по учебной практике (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) (направление, программа учебной практики, дневник, индивидуальное задание, задачи и др.).	ПЗ	1	собеседование
1.4	Изучение соответствующей литературы, рекомендованной руководителем учебной практики (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности)	СРС	6	Запись в дневник

2	<b>Экспериментальный (рабочий) этап</b>			
2.1	Сбор материалов для выполнения самостоятельного исследования	СРС	8	Запись в дневник
2.2	Выполнение заданий и необходимых расчетов	СРС	48	наблюдение и анализ деятельности студента
2.3	Обработка и анализ полученной информации	СРС	24	наблюдение и анализ деятельности студента
2.4	Отчет перед руководителем о выполненных заданиях	беседа	2	устная беседа с руководителем
2.5	Подготовка отчета по учебной практике (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности)	СРС	8	Запись в дневник
3	<b>Заключительный этап</b>			
3.1	Оформление дневника учебной практики в соответствии с установленными правилами	СРС	2	Запись в дневник
3.2	Оформление отчета о проделанной работе	СРС	4	Записи в отчет
3.3	Сдача отчета и дневника учебной практики (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности)	СРС	1	устная беседа с руководителем
3.4	Защита отчета	Защита с дифференцированной оценкой	1	дифференцированный зачет

## **6. Образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые на учебной практике**

В период учебной практики со студентами проводятся следующие виды занятий:

- выполнение практических заданий;
- самостоятельная работа;
- оформление отчета по учебной практике.

## **7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по практике**

Защита студентами отчетов по учебной практике осуществляется в форме дифференцированного зачета.



Для оценки результатов прохождения практики используется разработанный кафедрой оценочные материалы(Приложение).

При оценке результатов практики учитывается количество и качество выполнения практикантами всех предусмотренных программой видов деятельности, а также качество оформления отчетной документации и своевременное представление ее на проверку.

## **7. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики**

### **7.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### **Нормативные документы:**

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 г. с учетом поправок, внесенных законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 г. [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_28399/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/)

2. Гражданский кодекс Российской Федерации. [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5142/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/)

3. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/)

#### **Основная литература:**

1. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие/ Уокер Джон Р.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 735 с. <http://www.iprbookshop.ru/52446>.

2. Медлик С. Гостиничный бизнес: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000)/ Медлик С., Инграм Х.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 240 с. <http://www.iprbookshop.ru/7029>.

3. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 176 с. <http://www.iprbookshop.ru/15714>

4. Макринова Е.И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте: учебное пособие/ Макринова Е.И., Васильев А.Г., Васильева А.С.— СПб.: Троицкий мост, 2013.— 208 с. <http://www.iprbookshop.ru/40922>

5. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 208 с. <http://www.iprbookshop.ru/57229>.

#### **Дополнительная литература:**

1. Медлик С. Гостиничный бизнес: учебник / Медлик С., Инграм Х.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 240— с. <http://www.iprbookshop.ru/7029>.

2. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 176 с. <http://www.iprbookshop.ru/15714>.

3. Макринова Е.И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте: учебное пособие/ Макринова Е.И., Васильев А.Г., Васильева А.С.— СПб.: Троицкий мост, 2013.— 208 с. <http://www.iprbookshop.ru/40922>.

4. Организация приема и обслуживания туристов [Текст] : учебное пособие для вузов; рекомендовано методсоветом Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник/ Уокер Джон Р. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 880 с. <http://www.iprbookshop.ru/15483>.

### **8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru>).
2. Федеральное агентство по туризму (<http://www.russiatourism.ru>).
3. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса (<http://www.frontdesk.ru>).
4. Первый Клуб Профессионалов Гостеприимства (<http://www.comfortprofi.ru>).
5. Портал про гостиничный сервис (<http://prohotel.ru>).
6. Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса «Современный отель» (<http://www.hotelexecutive.ru>).
7. Портал гостиничного бизнеса HOTELLINE (<http://www.hotelline.ru>).
8. Путеводитель по отелям «Hotelstop.ru» ([www.hotelstop.ru](http://www.hotelstop.ru)).
9. Гостиничный бизнес России (<http://turgostinica.ru>).

### **8.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Операционная система Windows (лицензионная), Офисный пакет Libre Office (бесплатная), архиватор 7-zip (бесплатная), просмотр pdf файлов Foxit Reader (бесплатная), браузер Opera (бесплатная), проигрыватель VLC media player (бесплатная), справочно-правовая система КонсультантПлюс, Финансовый анализ: Проф + Оценка бизнеса 2.5 (многопользовательская лицензия), 1С: Предприятие 8.2. Учебная версия (бесплатная), EхаHotelFree (бесплатная), программа для разработки бизнес-планов Project Expert (бесплатная);

## **9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

### **9.1. Помещения для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ):**

Лаборатория «Организация гостиничного дела»: парты, стулья, рабочее место преподавателя, персональные компьютеры, интернет, принтер, сканер, копировальный аппарат, веб-камера, гарнитуры со встроенным микрофоном, маркерная доска

## **10. Методические рекомендации по организации учебной практики**

### **10.1 Особенности и порядок прохождения практики**

Прохождение учебной практики базируется на знаниях, полученных при изучении курсов «Экономическая теория», «Информационные технологии управления» и др. При прохождении практики необходимо обращать внимание на ее прикладной характер, на то, где и когда изучаемые теоретические положения и практические навыки могут быть использованы в будущей практической работе.

### **10.2 Образовательные технологии**

В процессе прохождения практики комплексно используются традиционные и инновационные технологии: учебные конференции, защита отчета по практике, консультации онлайн, самостоятельная работа с элементами научно-исследовательской и творческой деятельности; мультимедиа и компьютерные технологии. При этих формах дополнительное качество усвоения теоретического материала и практических

знаний достигается за счет применения принципа наглядности в обучении.

### **10.3. Организации самостоятельной работы студентов.**

Весь учебный процесс от начала изучения и до завершения учебного курса рассчитан на самостоятельную работу студента под руководством и при помощи преподавателя.

Примерный перечень индивидуальных заданий разрабатывается на кафедре «Менеджмент» с учетом характера базы учебной практики.

#### ***Основные цели, задачи и виды деятельности предприятия.***

Краткая характеристика предприятия, история создания и развития. Устав предприятия. Ключевые цели предприятия (в т.ч. рыночные, финансовые, производственные, цели по персоналу и др.). Организационно-правовая форма предприятия и форма собственности. Место предприятия на рынке, численность и состав обслуживаемых контингентов. Перспективы развития предприятия.

#### ***Внешняя среда организации.***

Основные факторы внешней среды, оказывающие существенное влияние на деятельность организации (правовые, политические, экономические, демографические, научно-технические, природно-географические, социальнокультурные и др.). Основные потребители продукции или услуг (название организаций, основные требования, предъявляемые ими, их платежеспособность, спрос на продукцию или услуги). Основные поставщики (название организаций, что они поставляют). Основные конкуренты (название организаций, основные потенциальные возможности, уровень конкуренции).

Укажите основные проблемы и опасности для предприятия, вызываемые факторами внешней среды, и оцените их последствия для предприятия в будущем.

#### ***Внутренняя среда организации.***

Организационно-технологические аспекты деятельности предприятия. Организационная и производственная структура. Организация работы основных служб предприятия. Численность персонала (основные подразделения, численность управленческого аппарата, уровень квалификации менеджеров). Использование компьютерной техники в организации работы предприятия. Основная номенклатура продукции или услуг (перечислить основные и дополнительные виды продуктов или услуг, производимые данным предприятием). Масштабы производства продукции (предоставления услуг). Характеристика качества продукции (услуг). Уровень цен на продукцию или услуги (в сравнении с конкурентами). Сильные и слабые стороны деятельности организации.

#### ***Требования, предъявляемые к профессиональным и личностным качествам современного менеджера.***

Общие качества (интуиция, чувство риска и прибыли, самообразование, новаторство и т.д.) Руководство персоналом (психологические особенности индивидуальности сотрудника, социальные особенности коллектива, национальная культура, конфликтология, организация и координация работы сотрудников, определение сложности и объема работ, методы мотивации и т.д.). Умения и навыки делового общения, работа в команде и борьба со стрессами.

#### ***Организация делопроизводства.***

Основные документы, регламентирующие деятельность организации. Список основных источников информации по выбранному объекту исследования (документы предприятия; рекламные проспекты, нормативные акты; книги, статьи в периодической печати; материалы Internet и др.).

Содержание основных этапов прохождения практики (подготовительный, исследовательский, аналитический и заключительный) определяются программой практики.

**В период подготовительного этапа:**

- производится организационное оформление практики, включающее инструктаж по технике безопасности, общее ознакомление с базой практики и местом прохождения практики;

- определяется предмет исследования и круг изучаемых тем программы практики, устанавливается порядок, сроки и объемы проведения необходимых теоретических и экспериментальных исследований, наблюдений и расчетов.

**Исследовательский этап включает:**

- сбор и систематизацию необходимой статистической информации об изучаемом объекте, выявление его состояния, закономерности и тенденций развития посредством изучения нормативной, плановой, отчетной и учетной документации, а также проведение дополнительных исследований путем анкетирования, наблюдения и т.п.

**Аналитический этап предполагает:**

- изучение сущности и причин факторов сложившейся хозяйственной ситуации, изучаемого экономического явления, процесса, информационных систем на основе экспресс-анализа, комплексного технико-экономического анализа деятельности т.п.;

- получение численных результатов решения поставленных задач индивидуального задания, расчет эффективности;

- оценивается влияние различных факторов внешней среды на эффективность производственной и иной деятельности, излагаются основные выводы проведенного исследования и рекомендации по устранению выявленных недостатков с соответствующей мотивировкой и экономическим обоснованием;

- выявляются потребности покупателей товаров, их формирование с помощью маркетинговых коммуникаций;

- изучается и прогнозируется спрос потребителей;

- анализируется маркетинговая информация, конъюнктура товарного рынка.

**Заключительный этап включает:**

- формирование окончательных выводов и рекомендаций, разработку конкретных управленческих решений, информационных проектов, бизнес-планов по повышению эффективности работы т.д.;

- оформление отчета по практике;

- получение отзыва руководителя практики от организации.

Количество времени, необходимое для прохождения этапов, студент-практикант определяет самостоятельно с учетом рекомендаций руководителя практики от института.

#### **10.4. Виды, содержание, формы и средства контроля.**

Контроль учебной практики осуществляется заведующим кафедрой «Менеджмента» и преподавателем кафедры, назначенным приказом ректора руководителем учебной практики. В первые дни учебной практики руководитель учебной практики от кафедры проводит установочный контроль по всем объектам учебной практики.

Регулярно, в течение всего срока учебной практики, руководитель учебной практики от кафедры контролирует работу студентов на местах.

Итоговый контроль учебной практики подводится при защите отчета.

По окончании учебной практики каждый студент предоставляет на кафедру

«Менеджмента» письменный отчет по выполнению индивидуального задания учебной практики. В отчете должны быть отражены:

- развернутый план прохождения учебной практики;
- задание на учебную практику;
- обзор литературных источников, отчетных и плановых материалов,
- самостоятельная оценка работы (выводы и предложения по итогам работы).

Выполненный отчет предоставляется на кафедру для проверки правильности оформления, регистрации и рецензирования. Аттестация по практике проводится в соответствии с разработанным рейтингом оценки.

Отчет и дневник прохождения практики (Приложения А, Б) представляются для написания отзыва руководителю практики. Отчет о практике должен быть выполнен в машинописном виде по установленным стандартам оформления текстовой документации.

Отчет, дневник практики и материалы предоставляются руководителю практики от кафедры для проверки, предварительной оценки и допуска к защите отчета.

#### **10.4.2. Контрольно-измерительные материалы по практике.**

По итогам прохождения практики студент составляет письменный отчет о выполненной работе. Отчет должен включать в себя следующие разделы: введение, основная часть и выводы.

1. Во *Введении* студент определяет цель, место и время прохождения практики, а также последовательность этапов и мест прохождения практики с перечнем работ, выполненных в процессе практики.

2. *Основная часть* включает в себя следующие пункты:

- описание организации процесса учебной практики;
- нормативно-правовая база: краткая характеристика основных законов, регулирующих деятельность предприятий;
- описание выполненных работ по темам программы;
- описание практических задач, решенных студентом за время прохождения учебной практики.

3. *Выводы:* в данном разделе дается краткая характеристика знаний и навыков, полученных студентом во время учебной практики.

Выполненный отчет предоставляется на кафедру для проверки правильности оформления, регистрации и рецензирования. Аттестация по практике проводится в соответствии с разработанным рейтингом оценки.

Отчет и дневник (Приложение А) прохождения практики предоставляются для написания отзыва руководителю практики. Отчет о практике должен быть выполнен в машинописном виде по установленным стандартам оформления текстовой документации.

Отчет, дневник практики и материалы предоставляются руководителю практики от кафедры для проверки, предварительной оценки и допуску к защите отчета.

#### **10.5 Методические рекомендации по подготовке к защите практики.**

Отчёт по практике является итоговым документом, содержащим данные о характере выполненных работ, а также о полученных навыках и умениях студента. Отчёт должен содержать следующие разделы: введение, основную часть, заключение, список использованной литературы и приложения.

Во введении необходимо указать актуальность и цель данной практики, состав вопросов, подлежащих изучению, сроки прохождения практики (даты начала и окончания), место прохождения практики.

В основной части отчёта необходимо:

– дать краткую характеристику организации (предприятия, учреждения), где проходила практика;

– раскрыть все вопросы/задания, которые необходимо было выполнить в процессе прохождения практики. При этом отразить специфику решения поставленных вопросов именно в данной организации, привести примеры расчёта показателей или примеры заполнения отчётных форм;

– перечень невыполненных заданий с указанием причин невыполнения.

Детальное содержание основной части отчёта представлено в программе по конкретному виду практики конкретной специальности или направления, а также определяется заданием, полученным от руководителя практики.

Заключение должно содержать выводы по выполненным заданиям, предложения по совершенствованию рассмотренных вопросов, а также оценку практической значимости данного вида практики для выпускной квалификационной работы.

Приложения должны содержать полученные в организации формы документов, расчётные таблицы, графики и т. д.

При формировании отчёта по практике следует соблюдать определённую последовательность расположения материала:

1. Титульный лист (приложение А).
2. Направление на практику с отзывом руководителя от организации (приложение Б).
3. Содержание (перечень разделов и подразделов отчёта).
4. Введение.
5. Основная часть.
6. Заключение.
7. Список литературы.
8. Приложения.

При оформлении отчёта по практике необходимо соблюдать следующие требования:

– отчёт оформляется на одной стороне листа А4 (210x297 мм), белой бумаги с соблюдением следующих размеров полей: верхнее и нижнее - по 20 мм, левое поле – 30 мм, правое поле – 10 мм;

– таблицы и иллюстрации допускается представлять на листах формата А3 (297x420 мм);

– текст готовится к распечатке на одной стороне листа на компьютере;

– шрифт «Times New Roman» 14 pt, межстрочный интервал – полуторный;

– наименования разделов располагаются по центру строки без точки в конце и набираются прописными буквами без подчёркиваний;

– заголовки подразделов набираются с абзацного отступа строчными буквами (кроме первой) без точки в конце;

– после номера раздела и подраздела в тексте точка не ставится;

– не допускаются переносы в словах разделов и подразделов;

– расстояние между заголовками и текстом должен составлять два интервала;

– страницы следует нумеровать арабскими цифрами;

– номер проставляется внизу страницы по центру в пределах рабочего поля; на титульном листе, направлении, аттестационном листе и содержании номер страницы не ставится. Указанные страницы включаются в общую нумерацию. Поэтому на странице с «Введением» указывается номер 5;

– формулы следует выделять в отдельную строку, отделяя её от текста свободной строкой (сверху и снизу). Оформление формул производится при помощи любого редактора формул. Номера формул указываются арабскими цифрами в круглых скобках и имеют сквозную нумерацию;

– при оформлении таблиц и иллюстраций следует руководствоваться следующими правилами.

Все иллюстрации (кроме таблиц) в тексте работы называются **рисунками**, их представляют сразу же после упоминания или на следующей странице.

Выполняют рисунки черными чернилами (пастой) или тушью, если они не могут быть представлены с помощью компьютерной графики или в виде фотографий.

Под изображением рисунка приводится слово «Рисунок» с указанием после него через интервал цифры (номера) с точкой после цифры и далее (через интервал) указывается название рисунка с заглавной буквы. При этом номер и название располагаются на одной и той же строке.

Перед рисунком в тексте оставляют одну свободную строку. Рисунок должен быть расположен по центру страницы, в абзаце, содержащем рисунок, не должно быть заказано отступа или выступа первой строки. Выравнивание названия рисунка производится по левому краю. Нумерация рисунков в тексте должна быть сквозной.

*Пример оформления рисунка:*



**Рисунок 1. Динамика индекса потребительских цен**

Цифровой материал рекомендуется помещать в тексте в виде **таблиц**. Каждая из них должна иметь заголовок, точно отражающий её содержание и расположенный по центру. Помещается заголовок непосредственно над таблицей после слова Таблица, расположенного справа от таблицы (с указанием номера таблицы, без точки).

Располагаются таблицы в тексте сразу после первой ссылки на них или на следующей (за первой ссылкой) странице. Оформляются таблицы так, как показано на примере приведенной Таблицы 1 на стр. 10 (пример). При переносе части таблицы на другую страницу название помещают только над первой её частью, а над второй справа пишут «Продолжение таблицы» с указанием её номера. Допускается располагать таблицу вдоль длинной стороны листа. Графу «Номер по порядку» в таблице не делают.

Если повторяющийся в разных строках таблицы текст состоит из одного слова, то после его первого написания далее допускается заменять его кавычками. Если текст состоит из двух или более слов, то его можно заменять словами «то же», а далее

заменять кавычками. Ставить кавычки вместо повторяющихся цифр не допускается.

Если таблица заимствована или рассчитана по данным статистического ежегодника или другого литературного источника, надо обязательно делать ссылку на первоисточник (см. пример Таблица 1).

*Пример оформления таблицы:*

Таблица 1

Доля государственного долга в ВВП в развитых странах G-20  
в 2008–2016 гг., %

Страны	2007 (факт)	2009 (факт)	2010 (оценка)	2011 (прогноз)	2015 (прогноз)
G-20 – развитые экономики	77,9	96,9	104,4	108,8	117,1
Япония	187,7	217,7	227,1	234,6	250,0
Италия	103,4	115,8	118,6	120,5	124,7
США	62,1	83,2	92,6	97,4	109,7
Франция	63,8	77,4	84,2	88,6	94,8
Великобритания	44,1	68,2	78,2	84,9	90,6

*Источник:* IMF World Economic Outlook. 2010. April. [Электронный ресурс]. – Электр. данн. – Режим доступа: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo/>

Если в тексте необходимо сослаться на таблицу, то следует указать номер таблицы и страницу, на которой она расположена.

**Приложения** помещают за списком литературы в порядке упоминания их в основном тексте. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху справа слова «Приложение».

Приложения обозначаются заглавными буквами русского алфавита, начиная с А. После слова «Приложение» должна следовать буква, обозначающая его последовательность.

Разработанные студентом документы, имеющие самостоятельное значение и подлежащие исполнению в соответствии с заданием и нормативно-закрепленными требованиями (бухгалтерские отчеты и балансовые документы, кадровые документы, графики работ, разделы финансовых, маркетинговых и производственных планов и т. п.), помещают в прилагаемую к текстовой части папку с соответствующей описью. При наличии аудио - или видеоматериалов и материалов в электронном виде их носители размещают в кармане этой же папки.

Наличие графического материала является необходимым условием её написания. Этот материал может быть представлен в виде схем, рисунков, таблиц, графиков и диаграмм, которые должны наглядно иллюстрировать и подтверждать основную часть работы. Графический материал может помещаться или в основном тексте, или (если он представлен в формате, большем, чем А4) выноситься в приложения к работе. Перечень графического материала устанавливается в задании на практику.

Рекомендуется представлять единый список литературы к работе в целом. Список обязательно должен быть пронумерован. Каждый источник упоминается в списке один раз, вне зависимости от того, как часто на него делается ссылка в тексте работы.

Наиболее удобным является алфавитное расположение материала, так как в этом случае произведения собираются в авторских комплексах. Произведения одного автора расставляются в списке по алфавиту заглавий.

Официальные документы ставятся в начале списка в определенном порядке: Конституции; Кодексы; Законы; Указы Президента; Постановления Правительства; другие нормативные акты (письма, приказы и т. д.). Внутри каждой группы документы располагаются в хронологическом порядке.

Литература на иностранных языках ставится в конце списка после литературы на



русском языке, образуя дополнительный алфавитный ряд. Для каждого документа предусмотрены следующие элементы библиографической характеристики: фамилия автора, инициалы; название; подзаголовочные сведения (учебник, учебное пособие, словарь и т. д.); выходные сведения (место издания, издательство, год издания); количественная характеристика (общее количество страниц в книге).

Ссылки на источники и научную литературу, используемую в тексте, следует оформлять в соответствии с правилом оформления списка литературы **постранично**, т.е. внизу страницы с указанием ФИО автора, названия работы, издательства, года выпуска и страницы, с которой цитируется материал.

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Санкт-Петербургский институт экономики и управления»**

Факультет экономики и управления

Кафедра менеджмента



**Фонд  
оценочных средств**

**Б2.В.01.У УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА**

*Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности*

Санкт-Петербург  
2017

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	20
2. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	21
3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ,.....	22
НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ. .....	22
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ .....	25

# 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения учебной практики.

Процесс прохождения студентами учебной практики направлен на формирование следующих профессиональных компетенций (согласно ФГОС ВО):

Код компетенции	Наименование и (или) описание компетенции
ОК-7	способностью к самоорганизации и самообразованию
ОПК-1	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта
ОПК-3	готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность
ПК-4	готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы
ПК-6	готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений

В результате прохождения учебной практики студент должен:

знать:

- основные нормативные правовые документы, регламентирующие деятельность гостиничного предприятия;
- основные функции индустрии гостеприимства применительно к предприятиям различных категорий;
- принципы развития и закономерности функционирования гостиничных предприятий;
- типы организационных структур и их основные параметры;
- основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных;
- обрабатывать эмпирические и экспериментальные данные;
- применять информационные технологии для решения управленческих задач.

уметь:

- ориентироваться в системе законодательства и нормативных правовых актов, регламентирующих сферу гостиничной деятельности;
- анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию;
- анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по ее совершенствованию;

– использовать иностранный язык в межличностном общении и профессиональной деятельности.

**владеть:**

– программным обеспечением для работы с деловой информацией и основами Интернет-технологий;

– экономическими методами анализа поведения потребителей, производителей, собственников ресурсов и государства;

– методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль);

– навыками деловых коммуникаций;

– навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении на иностранном языке;

– навыками извлечения необходимой информации из оригинального текста на иностранном языке по проблемам гостиничного бизнеса.

## 2. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

### 2.1 Используемые в ФОС оценочные средства, их краткая характеристика и представление оценочного средства

По итогам учебной практики студент представляет руководителю отчетную документацию:

- дневник практики;
- отзыв от принимающей организации о прохождении практики;
- отчет по практике.

Отчёт по практике является итоговым документом, содержащим данные о характере выполненных работ, а также о полученных навыках и умениях студента.

Аттестация по итогам учебной практики осуществляется после сдачи документов по практике на кафедру экономики и финансов и фактической защиты отчета с презентацией на основе оценки решения студентом задач практики, отзыва руководителей практики об уровне знаний и квалификации студента. По результатам аттестации выставляется дифференцированная оценка.

№ п/п	Этапы практики	Индекс контролируемой компетенции по ФГОС	Представление оценочного средства в ФОС практики
1.	Учебная практика	ОК-7, ОПК-1, ОПК-3, ПК-4, ПК-6	- программа практики - письменный отчет
2.	Защита отчета/ аттестация		-устный доклад и презентация - статья для публикации

### Критерии дифференцированной оценки по итогам практики.

Результаты защиты отчета по практике оцениваются по 5 балльной шкале («отлично» /«хорошо»/ «удовлетворительно»/ неудовлетворительно») в зависимости от качества информации в представленном отчете и уровня знаний бакалавра по данному направлению. Оценка знаний студентов осуществляется по следующим критериям:

**Оценку 5 («отлично»)** заслуживает студент, который показал всесторонние, систематические и глубокие знания по всем разделам отчета, самостоятельно выполнил все предусмотренные программой практики задания, всесторонне и глубоко изучил рассматриваемое предприятие, принимал активное участие в производственной и общественной деятельности предприятия, что подтверждается положительным отзывом руководителя практики от предприятия. При подготовке отчета проявил творческие способности и научный подход в анализе основных сфер деятельности предприятия. Ответы на вопросы отличаются богатством и точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично. Выполнение заданий на уровне 85-100%.

**Оценку 4 («хорошо»)** заслуживает студент, который показал достаточно полное знание по всем разделам отчета, самостоятельно выполнил все предусмотренные программой задания, не допустил в ответах на вопросы существенных неточностей. Всесторонне и глубоко изучил рассматриваемое предприятие, принимал активное участие в производственной и общественной деятельности предприятия, что подтверждается положительным отзывом руководителя практики от предприятия. Показал систематический характер знаний, достаточный для дальнейшего обучения, а также способность к их самостоятельному пополнению. Выполнение заданий и ответы на вопросы на уровне 65-85%.

**Оценку 3 («удовлетворительно»)** заслуживает студент, который показал знания по основным разделам отчета в объеме, необходимом для дальнейшего обучения и будущей работы по специальности, однако не отличался особым усердием и активностью в практической работе, самостоятельно выполнил основные задания, предусмотренные основной программой, но в ответах на вопросы допустил отдельные ошибки, которые смог исправить под руководством преподавателей. Выполнение заданий и ответы на вопросы на уровне 50-65%.

**Оценка 2 («неудовлетворительно»)** выставляется студенту, который имеет существенные пробелы в знаниях или отсутствие знаний по значительной части своего отчета о практике, не выполнил самостоятельно предусмотренные программой задания, допускает существенные ошибки при ответах на вопросы, не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности без дополнительной подготовки по соответствующим разделам отчета о практике. Неудовлетворительная оценка выставляется также в случае, когда студент не может ответить на поставленные вопросы (отказ от ответа, ответ полностью не по сути поставленного вопроса). Выполнение заданий и ответы на вопросы ниже 50%.

Студент, не выполнивший программу практики, получивший отрицательный отзыв или неудовлетворительную оценку при защите отчета, направляется на практику повторно.

### **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.**

#### **Оценочное средство №1**

#### **ОТЧЕТ СТУДЕНТА ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**

Структура отчета:

- содержание;
- введение;
- основная часть:
  - 1) место практики (наименование предприятия, профиль деятельности, адрес, подразделение, руководитель),
  - 2) наименование основных участков, где студент проходил практику с краткой характеристикой изученных на данном участке вопросов (с приложением образцов самостоятельно подготовленных в организации документов, расчетов и т.д.)
  - 3) перечень выполнения работ в ходе практики;
    - заключение
    - список изученных (использованных) источников (экономическая литература, законодательные и нормативные материалы и др.);
    - приложения документов организации.

## **Оценочное средство №2**

### **1. Оценочное средство: вопросы к зачету по практике**

1. Перечислите нормативно-правовые акты, регулирующие деятельность организации – места прохождения практики.
2. Охарактеризуйте особенности правового статуса организации – места прохождения практики.
3. Перечислите локальные нормативные акты, изданные в организации по месту прохождения практики; какова цель их издания.
4. Организационная структура управления гостиницы:  
Руководители гостиницы.  
Основные службы и отделы, их краткие функции и размещение:
  - 1) приема и размещения гостей;
  - 2) служба порядка (служба безопасности);
  - 3) поэтажного обслуживания (эксплуатация номерного фонда);
  - 4) служба организации питания, включая службу room service;
  - 5) бронирования номеров;
  - 6) техническая
  - 7) отдел маркетинга и продаж;
  - 8) служба управления качеством;
  - 9) служба персонала;
  - 10) финансовая, экономическая службы, бухгалтерия.
5. Информационная система управления
  - массивы управленческой информации;
  - коммуникационный процесс;
  - коммуникации между уровнями управления и подразделениями;
  - коммуникации между организацией и внешней средой (органы государственного регулирования, потребители, поставщики и др.);
  - характеристику общей схемы информационных потоков в организации;
  - средства передачи и преобразования информации;
  - документооборот гостиницы и его характеристику;
  - организацию делопроизводства, рационализацию документооборота гостиницы;
  - пути устранения недостатков коммуникационного процесса;
  - совершенствование коммуникаций в гостиничном сервисе.

## **ПРАКТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ**

1. Знакомство с организацией работы библиотеки, библиотечными информационными каталогами, ресурсами библиотеки и возможностями их использования:

- Найти в электронной библиотеке ЭБС «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru> учебники и учебные пособия, необходимые для подготовки отчета по учебной практике.

2. Знакомство с информационно-правовыми системами, использование их возможностей для целей учебной и профессиональной деятельности менеджеров гостиничного дела.

- Найти в справочно-правовой системе КонсультантПлюс, с помощью сети Интернет:

- Федеральное агентство по туризму (<http://www.russiatourism.ru>).
- Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса (<http://www.frontdesk.ru>).
- Первый Клуб Профессионалов Гостеприимства (<http://www.comfortprofi.ru>).
- Портал про гостиничный сервис (<http://prohotel.ru>).
- Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса «Современный отель» (<http://www.hotelexecutive.ru>).
- Портал гостиничного бизнеса HOTELLINE (<http://www.hotelline.ru>).
- Путеводитель по отелям «Hotelstop.ru» ([www.hotelstop.ru](http://www.hotelstop.ru)).
- Гостиничный бизнес России (<http://turgostinica.ru>).

3. Составить и оформить организационно-правовой документ «Должностная инструкция» на любую должность, названную в штатном расписании предприятия. Показать процедуры работы с документом: подписание, визирование, утверждение, ознакомление.

### Оценочное средство №3

#### ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ ОТЗЫВ-ХАРАКТЕРИСТИКА НА СТУДЕНТА О ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

1. Полнота и качество выполнения студентами-практикантами программы.  
удовлетворительно                       хорошо                       отлично

2. Степень самостоятельности при работе.  
самостоятелен                       недостаточно                       зависим   
самостоятелен

3. Уровень профессиональной подготовки в целом.  
удовлетворительно                       хорошо                       отлично

4. Умение применять полученные знания на практике.  
удовлетворительно                       хорошо                       отлично

5. Умение работать с оргтехникой.



удовлетворительно                       хорошо                       отлично

6. Организаторские способности, инициативность, коммуникабельность.

удовлетворительно                       хорошо                       отлично

Выводы о практической деятельности студента

---

---

---

---

---

Назначенный руководитель  
практики от предприятия

\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

\_\_\_\_\_

(подпись)

М.П.

#### **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

##### **4.1. Перечень методических материалов.**

✓ Положение «О порядке проведения практики при освоении обучающимися образовательных программ высшего образования и среднего профессионального образования в Частном образовательном учреждении высшего образования «Санкт-Петербургский институт экономики и управления» (утверждено приказом ректора № 26/од от 31.03.2017 г.);

✓ Положение «О формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в Частном образовательном учреждении высшего образования «Санкт-Петербургский институт экономики и управления» (утверждено приказом ректора № 44/од от 27.04.2017 г.);

✓ Положение «О порядке зачета в частном образовательном учреждении высшего образования «Санкт-Петербургский институт экономики и управления» результатов освоения обучающимися учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, дополнительных образовательных программ в других организациях, осуществляющих образовательную деятельность» (утверждено приказом ректора № 16/од от 27.03.2017 г.).

✓ Положение «Об организации учебного процесса при освоении образовательных программ среднего профессионального и высшего образования в Частном образовательном учреждении высшего образования «Санкт-Петербургский институт экономики и управления» (утверждено приказом ректора № 24/од от 29.03.2017г.).

##### **4.2. Процедура проведения оценивания знаний при проведении экзамена по дисциплине.**

Экзамен проводится, как правило, в период зачетно-экзаменационной сессии.

К экзамену допускаются студенты, выполнившие все требования учебного плана по дисциплине.

Экзамен проводится в устной форме по билетной системе.

Содержание билетов рассматривается и утверждается кафедрой. Преподаватель не имеет право вносить изменения в билеты по личной инициативе.

В экзаменационный билет должны, как правило, включаться два-три теоретических вопроса из разных разделов программы и в зависимости от специфики дисциплины - одна задача или практическое задание. Предварительное ознакомление обучаемых с экзаменационными билетами не разрешается.

Перечень учебно-методических материалов, разрешенных для пользования студентом на экзамене, утверждается заведующим кафедрой.

Перед началом экзамена учебная группа в полном составе представляется экзаменатору, который информирует студентов об их допуске к промежуточной аттестации.

Часть студентов, в количестве не более 5 человек, вызывается им для сдачи экзамена, остальные находятся вне аудитории.

Вызванный студент представляет экзаменатору свою зачетную книжку, после чего берет билет, называет его номер, прочитывает вопросы (задания), при необходимости уточняет их, а затем начинает готовиться к ответу.

Для подготовки к ответу студенту отводится до 30 минут. Во время экзамена студенты могут пользоваться рабочей программой дисциплины, а с разрешения экзаменатора - справочниками, таблицами, макетами и другими пособиями в соответствии с перечнем, утвержденным заведующим кафедрой.

По мере готовности или по истечении отведенного для подготовки к ответу времени, студент сообщает экзаменатору о своей готовности и, с его разрешения или по вызову, отвечает на поставленные в билете вопросы. Ответ по билету не должен превышать 20 минут. Необходимую для ответа на вопросы информацию студент может отобразить на доске или на листах бумаги, помеченных особым способом и полученных у экзаменатора вместе с билетом.

Если экзамен принимается несколькими преподавателями, то они могут самостоятельно выслушать и оценивать ответы экзаменуемых.

Если экзамен принимается комиссией, то ответ экзаменуемого выслушивается всеми ее членами. По отдельным вопросам, требующим практического выполнения, ответы могут приниматься одним членом комиссии по указанию председателя. Члены комиссии выставляют оценки за ответы по каждому основному вопросу билета, оценку за дополнительный вопрос (вопросы) и оценку по результатам экзамена. Решение об итоговой оценке принимается открытым голосованием членов комиссии простым большинством голосов, при равном числе голосов решающим является голос председателя.

Экзаменуемый имеет право отказаться от ответа на вопросы первого билета и взять другой. В этом случае итоговая оценка снижается на один балл.

После ответа на все вопросы студент, сдает билет и, при наличии, тезисы ответа на листах бумаги, помеченных особым способом и полученных у экзаменатора.

Студентам, замеченным в оказании помощи друг другу при подготовке к ответу, а также использующим неразрешенные материалы и записи, нарушающим установленные правила на экзамене, по решению экзаменатора (председателя комиссии) на письменных экзаменах (зачетах) могут даваться другие или дополнительные задания, а на устных им может быть предложен другой билет или они могут удаляться с экзамена с выставлением неудовлетворительной оценки.

### **4.3. Процедура проведения оценивания знаний при проведении зачета**

Зачет по дисциплине принимается преподавателем в зачетную неделю в соответствии с расписанием учебных занятий и экзаменов.

К зачету допускаются студенты выполнившие все требования учебного плана по дисциплине.

Студенты заочной формы обучения сдают зачет в период лабораторно-экзаменационной сессии.

Зачет по дисциплинам проводятся по билетам или путем собеседования. Порядок проведения зачета, форма проверки знаний и навыков студентов определяются заведующим кафедрой.

Преподавателю предоставляется право объявить зачетную оценку без опроса тем обучаемым, которые показали высокую текущую успеваемость по дисциплине и активно участвовали в семинарских, практических и других видах занятий.

При приеме зачетов по билетам в них включаются два-три вопроса из различных разделов дисциплины, позволяющих проверить и оценить теоретические знания обучаемых, умения самостоятельно применять теорию при решении практических задач. Экзаменатору предоставляется право задавать студентам дополнительные вопросы, давать задачи и примеры по программе дисциплины.

При проведении зачета в форме собеседования студентам задаются под запись два-три вопроса из разработанного перечня. Допускается проверка знаний обучаемых с помощью технических средств контроля.

### **4.4. Процедура оценивания знаний при проведении тестирования**

При проведении зачета (экзамена) в форме бланкового или компьютерного тестирования допущены к промежуточной аттестации студенты размещаются в аудитории (компьютерном классе).

Перечень вопросов, включенных в тестовый материал, обсуждаются на заседании кафедры и утверждаются ее заведующим.

Преподаватель обязан принять все меры для предотвращения заблаговременного ознакомления студентов с правильными вариантами ответов тестовых материалов.

При проведении бланкового тестирования разрабатывается не менее 4-х вариантов бланков с тестовыми заданиями.

При проведении компьютерного тестирования необходимым условием является формирование перечня вопросов тестового задания случайным образом, а также случайным образом определяется положение правильного ответа (ответов) в перечне вариантов ответа на вопрос (задание). Время на тестирование должно ограничиваться в установленных пределах программно-аппаратными средствами тестовой программы.

Для проведения бланкового или компьютерного тестирования отводится от 1-го до 2-х академических часов.

При проведении экзамена (зачета) в форме бланкового тестирования, результаты экзамена (зачета) объявляются студентам после проверки бланков преподавателем.

При проведении экзамена (зачета) в форме компьютерного тестирования, результаты объявляются студенту непосредственно по окончании тестирования.

### **Лист регистрации изменений в ФОС практики**

\_\_\_\_\_ учебная \_\_\_\_\_

(указать вид практики)

направления подготовки 43.03.03 – «Гостиничное дело»,  
направленность (профиль) «Гостиничная деятельность»

Элементы ФОС практики (сокращенное наименование)		Основание для внесения изменений в ФОС практики	Подпись	Расшифровка подписи	Дата внесения изменения
новый	замененный				

*Примечание: по результатам изменений корректируется Паспорт ФОС практики*

**Приложение А**

**Частное образовательное учреждение высшего образования**

## ОТЧЁТ ПО ПРАКТИКЕ

Вид практики \_\_\_\_\_

Место прохождения \_\_\_\_\_

Студент

(ка) \_\_\_\_\_

фамилия, имя, отчество

Направление/специальность

\_\_\_\_\_

Группа, № \_\_\_\_\_ Семестр, № \_\_\_\_\_

Подпись студента (ки): \_\_\_\_\_ Дата сдачи отчёта: «\_\_\_»  
\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

указывается методистом

Оценка \_\_\_\_\_ Руководитель от института \_\_\_\_\_  
цифрой и прописью Ф.И.О.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Подпись \_\_\_\_\_

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

20\_\_

**САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ  
НАПРАВЛЕНИЕ**

На \_\_\_\_\_  
практику \_\_\_\_\_

вид практики

Студент \_\_\_\_\_

Направление \_\_\_\_\_, группа № \_\_\_\_\_,  
семестр \_\_\_\_\_

Индивидуальное задание: \_\_\_\_\_

Предприятие/ учреждение/организация (место практики): \_\_\_\_\_

Продолжительность практики \_\_\_ недели дата выдачи направления «\_\_»  
20\_\_ г.

\_\_\_\_\_ М.П. \_\_\_\_\_  
подпись Ф.И.О. лица, выдавшего направление

**ОТЗЫВ О ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ**

(принимающей организации, где проходила практика)

1. Срок прохождения практики с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.
2. Продолжительность практики \_\_\_ недели
3. Навыки, приобретенные за время практики:

4. Отзыв об отношении студента (ки) к работе: \_\_\_\_\_

Оценка за практику: \_\_\_\_\_  
«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»

М.П. \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
\_\_\_\_\_ г.  
подпись и Ф.И.О. руководителя

**РЕЗУЛЬТАТЫ АТТЕСТАЦИИ ОТЧЁТА ПО ПРАКТИКЕ**

(по аттестационному листу)

1. Оценка за \_\_\_\_\_ практику: \_\_\_\_\_  
оценка (прописью)
2. Руководитель \_\_\_\_\_ «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. \_\_\_\_\_  
Ф.И.О. \_\_\_\_\_ подпись

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Санкт-Петербургский институт экономики и управления»**

**ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ**

**Кафедра менеджмента**



**ПРОГРАММА**

**ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

*(научно-исследовательская работа)*

<b>Направление подготовки</b>	<b>43.03.03 «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»</b>
<b>Направленность (профиль)</b>	<b>ГОСТИНИЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>
<b>Уровень высшего образования</b>	<b>БАКАЛАВРИАТ</b>

**Санкт-Петербург  
2017**

Программа научно-исследовательской работы направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» – СПб.: СПбИЭУ, 2017.

ОБСУЖДЕНО

на заседании кафедры «Менеджмент» «28» июня 2017г., протокол №11

  
\_\_\_\_\_/Чиркова Т.В./  
(Зав. кафедрой)

СОГЛАСОВАНО  
Проректор по УМР /Титов А.В./

Данные положения и программа содержат:

- Общие требования к практике: название и место проведения; права и обязанности студентов; руководство практикой; регламентирующие документы; требования к содержанию и оформлению отчета по практике; порядок аттестации студентов по практике.
- Программа по практике для студентов, включающая: цель, задачи, содержание и перечень вопросов по практике.



## Содержание

1. Цели научно-исследовательской работы .....	4
2. Место научно-исследовательской работы в структуре ОПОП подготовки бакалавра ..	4
3. Место и время проведения практики.....	4
4. Компетенции, формируемые в результате проведения НИР .....	5
5. Содержание научно-исследовательской работы .....	5
6. Отчетность по НИР .....	7
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение НИР .....	8
8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
9. Методические рекомендации по организации научно-исследовательской работы .....	9

# 1.

## 1. Цели научно-исследовательской работы

Цели научно-исследовательской работы:

- получение навыков самостоятельной научно-исследовательской работы;
- расширение и углубление профессиональных знаний, полученных студентами в процессе обучения, и формирование практических навыков ведения самостоятельной научной работы;
- сбор, анализ и обобщение актуальной научной проблемы, научного материала;
- разработка оригинальных научных идей для подготовки выпускной квалификационной работы;
- исследование и мониторинг рынка туристских услуг

Задачи научно-исследовательской работы

- применение прикладных методов исследовательской деятельности в профессиональной сфере;
- формирование современного научного мышления;
- формирование готовности студента самостоятельно разрабатывать научные подходы к вопросам туристской индустрии;
- формирование опыта творческой деятельности исследовательского подхода к проблемам туристской индустрии

## 2. Место научно-исследовательской работы в структуре ОПОП подготовки бакалавра

Научно-исследовательская работа обучающихся по направлению подготовки 43.03.03. «Гостиничное дело» является вариативной и включена в Блок 2 «Практики» основной образовательной программой (ООП) бакалавриата в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного пространства высшего образования (ФГОС ВО).

Данный вид учебных занятий опирается на компетенции, сформированные у обучающихся в результате освоения дисциплин ОПОП подготовки бакалавра, в том числе: «Маркетинг гостиничного предприятия», Прогнозирование и планирование в условиях рынка», "Проектирование процесса оказания услуг", "Бизнес-планирование в гостиничной индустрии", "Региональное развитие туристских регионов", "Стратегический менеджмент".

НИР представляет собой учебные занятия, непосредственно ориентированные на подготовку студента - бакалавра к написанию выпускной квалификационной работы.

## 3. Место и время проведения практики

Научно-исследовательскую работу студенты ведут на выпускающей кафедре.

*Тип практики:* производственная практика (научно-исследовательская работа).

*Способ проведения НИР* - стационарная форма.

Продолжительность практики составляет 2 недели.

Общая трудоемкость: 3 зачетных единиц (108 часов).

Семестр проведения – 8 (очная форма), 5 курс – заочная форма

#### 4. Компетенции, формируемые в результате проведения НИР

Процесс прохождения студентами учебной практики направлен на формирование следующих профессиональных компетенций (согласно ФГОС ВО):

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ПК-9	способность использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг;
ПК-10	готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;
ПК-11	готовность к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей

В результате проведения НИР студент должен:

*Знать:*

- современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг;
- прикладные методы исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;
- инновационные технологии в индустрии гостеприимства.

*Уметь:*

- обрабатывать, анализировать и интерпретировать полученные научные результаты;
- применять глубокие базовые и специальные знания в научной деятельности для формирования и продвижения гостиничного продукта;
- представлять итоги работы в виде отчетов, рефератов, статей, докладов, презентаций;
- вести научные дискуссии, аргументировано отстаивая собственную точку зрения по проблемным аспектам исследования.

*Владеть:*

- навыками постановки цели, задач и формализации научного исследования;
- навыками обоснования и выбора методов научного исследования;
- способами получения профессиональных знаний на основе использования оригинальных источников, в том числе электронных из разных областей общей и профессиональной структуры

#### 5. Содержание научно-исследовательской работы

В ходе НИР студенты знакомятся с общими принципами организационно-исследовательской работы, исследовательскими методами. Студенты приобретают опыт исследовательской деятельности, в процессе которой апробируют и реализуют свои научные идеи и замыслы, собирают научно-исследовательский материал, анализируют и обобщают результаты проведенного исследования, представляемые затем в рамках выпускной квалификационной работы.

Обобщенные задания, виды деятельности и формы отчетности представлены в таблице 1.

Задания	Виды деятельности	Формы отчетности
<b>Вводный этап</b>		
1. Ознакомиться с программой НИР	Утвердить научного руководителя НИР	Сформировать цель и задачи НИР
2. Разработать план НИР	Обсудить с научным руководителем цели, задачи и ожидаемые	Сформировать план на выполнение НИР
<b>Основной этап</b>		
1. Доработать индивидуальный план работы	Совместно с руководителем работы определить конкретные	Оформить индивидуальный план, цели и задачи НИР
2. Осуществить теоретический анализ выбранной научной проблемы	Выполнить анализ источников информации, систематизировать и обобщить результаты анализа; сделать сообщение по теме научного исследования с раскрытием основных теоретических положений	Оформить тезисы выступления, изложив вопросы, касающиеся проблемы и теоретических основ выбранной научной проблемы
3. Обосновать выбор методов исследования и последовательность их применения	Рассмотреть методы исследования и выбрать необходимые, в случае необходимости модифицировать их	Сделать обзор методик исследования и указать выбранные или модифицированные методы для исследования выбранной научной проблемы
4. Выполнить исследование; провести обработку, анализ и интерпретацию полученных результатов	Реализовать задачи исследования, обработать и обобщить полученную информацию; осмыслить результаты и дать им содержательную интерпретацию	Изложить основные результаты, полученные при реализации исследования выбранной темы
5. Сформулировать выводы по результатам научной проблемы	Обобщить результаты проделанной работы, обосновать итоговые выводы, рекомендации и предложения, направленные на практическое решение выбранной проблемы	Для аналитического отчета разработать и изложить выводы и предложения по выполненному исследованию
<b>Итоговый этап</b>		

1. Обобщить результаты НИР	Подготовить аналитический отчет по результатам НИР	Оформить отчет о НИР, сформировать цели и задачи, тезисы по научной проблеме, обосновать выбор методов исследования для изложения научной проблемы, представить научную статью по полученным результатам, список использованной литературы
2. Доложить о результатах НИР	Подготовить тематическое выступление (доклад) о проведении НИР, можно сделать компьютерную презентацию	Доложить о результатах НИР на заседании кафедры и на научно-практическом семинаре кафедры; предоставить отчетную документацию руководителю НИР

## 6. Ответность по НИР

Конкретное содержание НИР планируется студентам с научным руководителем выпускной квалификационной работы, отражается в индивидуальном плане НИР, в котором фиксируются все виды деятельности студента в период проведения НИР.

Отчет о НИР должен быть изложен в объеме до 12-15 страниц. В нем освещаются следующие моменты: место и время прохождения НИР; описание выполняемой работы по отдельным этапам НИР; анализ наиболее сложных и интересных научных предложений, изученных студентом; указания на затруднения, которые встретились при проведении НИР; изложение спорных, сложных вопросов, возникающих по конкретным научным дискуссиям, и их анализ.

В отчете студент должен указать, как проходила НИР, какую она принесла пользу в усвоении теоретического материала, и какую помощь оказывали ему руководители НИР.

Отчет о проведении НИР представляется студентом к итоговой конференции. Отчет должен продемонстрировать достигнутые студентом результаты и сформированные данные научного исследования. В отчете по НИР должны быть отражены:

- сроки и место проведения НИР;
- получение практических навыков научно-исследовательской работы, подготовки научного материала по требуемой тематике в выпускной квалификационной работе;
- участие и проведение конференций по теме выпускной квалификационной работы, подготовка научных статей к их публикации.

Во время защиты студент должен уметь анализировать те или иные действия и решения, о которых он пишет в отчете, указать, при каком условии они являются обоснованными.

Отчет о научно-исследовательской работе студент должен представить на кафедру в течение недели после окончания НИР. Отчет составляется студентом в соответствии с программой НИР и дополнительными указаниями научного руководителя НИР.

Аттестация по итогам НИР проводится на основании защиты оформленного отчета и отзыва научного руководителя НИР

На итоговую конференцию студенты должны представить отчетные документы:  
Отчет по НИР

Отзыв-характеристику научного руководителя  
По итогам положительной аттестации студенту выставляется дифференцированная оценка (отлично, хорошо, удовлетворительно).

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

### **7.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### **Нормативные документы:**

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 г. с учетом поправок, внесенных законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 г. [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_28399/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/)
2. Гражданский кодекс Российской Федерации. [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5142/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/)
3. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/)

#### **Основная литература:**

1. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие/ Уокер Джон Р.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 735 с. <http://www.iprbookshop.ru/52446>.
2. Медлик С. Гостиничный бизнес: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000)/ Медлик С., Инграм Х.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 240 с. <http://www.iprbookshop.ru/7029>.
3. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 176 с. <http://www.iprbookshop.ru/15714>
4. Макринова Е.И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте: учебное пособие/ Макринова Е.И., Васильев А.Г., Васильева А.С.— СПб.: Троицкий мост, 2013.— 208 с. <http://www.iprbookshop.ru/40922>
5. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 208 с. <http://www.iprbookshop.ru/57229>.

#### **Дополнительная литература:**

1. Медлик С. Гостиничный бизнес: учебник / Медлик С., Инграм Х.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 240— с. <http://www.iprbookshop.ru/7029>.
2. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 176 с. <http://www.iprbookshop.ru/15714>.
3. Макринова Е.И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте: учебное пособие/ Макринова Е.И., Васильев А.Г., Васильева А.С.— СПб.: Троицкий мост, 2013.— 208 с. <http://www.iprbookshop.ru/40922>.
4. Организация приема и обслуживания туристов [Текст] : учебное пособие для вузов; рекомендовано методсоветом Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник/ Уокер Джон Р. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 880 с. <http://www.iprbookshop.ru/15483>.

### **7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru>).
2. Федеральное агентство по туризму (<http://www.russiatourism.ru>).

3. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса (<http://www.frontdesk.ru>).
4. Первый Клуб Профессионалов Гостеприимства (<http://www.comfortprofi.ru>).
5. Портал про гостиничный сервис (<http://prohotel.ru>).
6. Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса «Современный отель» (<http://www.hotelexecutive.ru>).
7. Портал гостиничного бизнеса HOTELLINE (<http://www.hotelline.ru>).
8. Путеводитель по отелям «Hotelstop.ru» ([www.hotelstop.ru](http://www.hotelstop.ru)).
9. Гостиничный бизнес России (<http://turgostinica.ru>).

### **7.3.Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Операционная система Windows (лицензионная), Офисный пакет Libre Office (бесплатная), архиватор 7-zip (бесплатная), просмотр pdf файлов Foxit Reader (бесплатная), браузер Opera (бесплатная), проигрыватель VLC media player (бесплатная), справочно-правовая система КонсультантПлюс, Финансовый анализ: Проф + Оценка бизнеса 2.5 (многопользовательская лицензия), 1С: Предприятие 8.2. Учебная версия (бесплатная), ЕхаHotelFree (бесплатная), программа для разработки бизнес-планов Project Expert (бесплатная);

## **8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

### **8.1. Помещения для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ):**

Лаборатория «Организация гостиничного дела»: парты, стулья, рабочее место преподавателя, персональные компьютеры, интернет, принтер, сканер, копировальный аппарат, веб-камера, гарнитуры со встроенным микрофоном, маркерная доска

## **9. Методические рекомендации по организации научно-исследовательской работы**

### **9.1.Особенности и порядок прохождения научно-исследовательской работы**

НИР студентов организуется в соответствии с логикой работы над выпускной квалификационной работой:

- выбор темы, определение проблемы, объекта и предмета исследования;
- формулирование цели и задач исследования;
- теоретический анализ литературы и исследований по проблеме, подбор необходимых источников по теме (патентные материалы, научные отчеты, техническая документация и др.);
- составление библиографии;
- формулирование рабочей гипотезы;
- выбор теоретико-методической базы исследования;
- определение комплекса методов исследования;
- проведение констатирующего эксперимента;
- анализ экспериментальных данных;
- оформление результатов исследования.

Студенты работают с первоисточниками, монографиями, консультируются с научным руководителем и преподавателями.

За время проведения НИР студент должен сформулировать в окончательном виде тему выпускной квалификационной работы по профилю своего направления подготовки из числа актуальных научных проблем и согласовать ее с руководителем программы подготовки бакалавров.

Важной составляющей содержания НИР являются сбор и обработка фактического материала и статистических данных, соответствующих исследованию.

Основными видами работ, выполняемых студентами в ходе НИР, являются:

- организационная работа;
- теоретическая работа, направленная на обоснование, выбор теоретико-методической базы исследования;
- практическая работа, связанная с организацией и проведением собственного исследования, сбора эмпирических данных;
- обобщение полученных научных результатов.

*Организационная работа* включает участие в установочной и заключительной конференции по НИР, подготовку отчетной документации, обеспечение уровня подготовленности студентов-бакалавров в соответствии с программами Университета; подготовку и сдачу отчетной документации о проведении НИР.

*Теоретическая работа* предполагает ознакомление с научной литературой по заявленной и утвержденной теме исследования с целью обоснованного выбора теоретической базы предстоящей работы; обзор основных направлений научной деятельности по теме выпускной квалификационной работы; методического и практического инструментария исследования, постановке целей и задач исследования, формулирования гипотез, разработки плана проведения исследовательских мероприятий.

*Практическая работа.* Разработка основных направлений теоретической концепции научного исследования по теме выпускной квалификационной работы. Написание реферативного обзора по теме выпускной квалификационной работы. Установление окончательной темы исследования выпускной квалификационной работы. Составление плана исследования по выпускной квалификационной работе.

Составление библиографии по теме выпускной квалификационной работы.

*Обобщение полученных результатов* включает научную интерпретацию полученных данных, их обобщение, полный анализ проделанной исследовательской работы, оформление теоретических и эмпирических материалов в виде научного отчета по НИР. Написание научных статей по теме выпускной квалификационной работы. Выступление на научной конференции по теме выпускной квалификационной работы.

При этом организационная работа осуществляется на вводном этапе, теоретическая и практическая работа осуществляется на основном этапе работы, обобщение полученных результатов производится на итоговом этапе.

## **9.2.Образовательные технологии.**

В процессе прохождения практики комплексно используются традиционные и инновационные технологии: учебные конференции, защита отчета по практике, консультации он-лайн, самостоятельная работа с элементами научно-исследовательской и творческой деятельности, мультимедиа и компьютерные технологии. При этих формах дополнительное качество усвоения теоретического материала и практических знаний достигается за счет применения принципа наглядности в обучении.

## **9.3.Организации самостоятельной работы студентов.**

Учебно-методическое руководство производственной практикой осуществляет заведующий кафедрой:

- формирует состав групп студентов и обеспечивает их организационное



оформление по каждой базе производственной практики (подготавливает сопроводительное письмо, согласовывает руководителей практики от организации);

- готовит и выдает каждому студенту задание на производственную практику, обеспечивая необходимыми методическими материалами;

- совместно с руководителями практики от организации составляют график прохождения производственной практики, форму отчетности и т.п.;

- систематически контролирует работу студентов, выполнение заданий программы производственной практики, оформление отчетов.

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Санкт-Петербургский институт экономики и управления»**

**Факультет экономики и управления**

**Кафедра менеджмента**



**Фонд**

**оценочных средств**

**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА**

*(научно-исследовательская работа)*

**Направление подготовки 43.03.03 «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»**

**Направленность (профиль) ГОСТИНИЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

**Уровень высшего образования БАКАЛАВРИАТ**

**Санкт-Петербург  
2017**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ.....	14
2. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	14
3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ,.....	16
НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.	16
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	18

# 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ

## 1.1. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения

Процесс прохождения студентами учебной практики направлен на формирование следующих профессиональных компетенций (согласно ФГОС ВО):

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ПК-9	способность использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг;
ПК-10	готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;
ПК-11	готовность к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей

В результате проведения НИР студент должен:

*Знать:*

- современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг;
- прикладные методы исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;
- инновационные технологии в индустрии гостеприимства.

*Уметь:*

- обрабатывать, анализировать и интерпретировать полученные научные результаты;
- применять глубокие базовые и специальные знания в научной деятельности для формирования и продвижения гостиничного продукта;
- представлять итоги работы в виде отчетов, рефератов, статей, докладов, презентаций;
- вести научные дискуссии, аргументировано отстаивая собственную точку зрения по проблемным аспектам исследования.

*Владеть:*

- навыками постановки цели, задач и формализации научного исследования;
- навыками обоснования и выбора методов научного исследования;
- способами получения профессиональных знаний на основе использования оригинальных источников, в том числе электронных из разных областей общей и профессиональной структуры

## 2. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

### 2.1 Используемые в ФОС оценочные средства, их краткая характеристика и представление оценочного средства

№ п/п	Этапы практики	Индекс контролируемой компетенции по ФГОС	Представление оценочного средства в ФОС практики
1.	НИР	ПК-9, ПК-10, ПК-11	- программа практики - письменный отчет
2.	Защита отчета/ аттестация		-устный доклад и презентация - статья для публикации

### Оценка формируемой компетенции при проведении аттестации

Содержание задания, контрольные вопросы	Критерии оценки
<p>Защита отчета в форме собеседования по следующим вопросам:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Кратко охарактеризовать актуальность темы исследования.</li> <li>2. Дать краткую характеристику основных разделов исследования.</li> <li>3. Какие источники официальной информации изучались в ходе проведения исследования?</li> <li>4. Какие знания, умения и навыки были приобретены или развиты в результате проведения НИР?</li> <li>5. Какие задания были выполнены в ходе проведения НИР?</li> <li>6. Какие новые методы исследования были самостоятельно освоены в ходе проведения НИР?</li> <li>7. Охарактеризовать практическую значимость избранной темы научного исследования.</li> <li>8. Охарактеризуйте кратко элементы научной новизны проводимого научного исследования?</li> <li>9. Какие методы поиска, анализа и оценки информации для проведения исследовательских расчетов были использованы при выполнении НИР?</li> <li>10. Дайте краткую характеристику основных принципов своего исследования?</li> <li>11. Какие методы и средства решения задач исследования по теме были выбраны в процессе выполнения НИР?</li> <li>12. Какие основные результаты новейших исследований, опубликованные в ведущих профессиональных журналах по выявленным проблемам, были изучены в процессе выполнения НИР?</li> </ol>	<p><b>«Отлично»:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- студент не имеет замечаний, что подтверждается характеристикой руководителя НИР;</li> <li>студент представил оформленный соответствующим образом отчет по выполнению НИР;</li> <li>студент продемонстрировал всесторонние хорошие теоретические знания и умение проводить научные исследования. Качественно выполнил в процессе выполнения НИР все задания руководителя.</li> </ul> <p><b>«Хорошо»:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- студент не имеет серьезных замечаний, что подтверждается характеристикой руководителя НИР;</li> <li>представил оформленный соответствующим образом отчет по выполнению НИР;</li> <li>студент продемонстрировал уверенные теоретические знания и умение проводить научные исследования. Задания руководителя выполнены не в полном объеме.</li> </ul> <p><b>«Удовлетворительно»:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- студент, не имеет серьезных замечаний, что подтверждается характеристикой руководителя НИР;</li> <li>- студент представил отчет по выполнению НИР;</li> <li>в оформлении отчета допущены ошибки; студент продемонстрировал знание основных положений программы НИР.</li> </ul>

<p>13. Краткая характеристика проблем и / или дополнительных направлений развития и совершенствования предмета исследования в соответствии с выбранной темой?</p> <p>14. Какие научные статьи, характеризующие результаты научного исследования были подготовлены и опубликованы?</p> <p>15. Какие еще формы представления результатов научного исследования были использованы (доклады, презентации, сообщения и т.п.)</p>	
---	--

### **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.**

#### **3.1. Вопросы к дифференцированному зачету по НИР (теоретические основы организации научно-исследовательской работы)**

1. Моделирование в науке, моделирование в сфере гостиничной деятельности.
2. Значение науки, научных исследований в жизни общества.
3. Основные термины науки.
4. Ограниченность модельных представлений.
5. Обоснование категориально-понятийного аппарата.
6. Общее понятие о категории.
7. Проблема согласования и выбора научных теорий, концепций, идей.
8. Основные способы организации научного знания.
9. Научная теория как форма представления научного знания.
10. Циклы развития науки
11. Понятие парадигмы.
12. Понятие о научных познавательных моделях.
13. Возникновение научных идей в сфере гостеприимства.
14. Роль идеи в научном поиске.
15. Критерии достоверности научного знания.
16. Общее понятие о достоверности научной информации.
17. Проблема достоверности знания в науке.
18. Способы проверки достоверности научной информации.
19. Критерии проверки достоверности знания.

20. Способы научных измерений в гостиничной сфере.
21. Количественные и качественные показатели.
22. Зарождение экспериментальной науки.
23. Роль эксперимента в получении научного знания.
24. Получение нового знания как важнейшая цель научной деятельности.
25. Новизна как характеристика научного исследования.
26. Единство теоретических, эмпирических и экспериментальных методов.
27. Выбор методов исследования.
28. Основные процедуры обоснования актуальности темы исследования. Международная гостиничные сети: тенденции развития, изменения в структуре и формах организации.
19. Организационно-экономический механизм управления инновационными проектами в сфере гостеприимства.
20. Факторы активизации инновационной деятельности гостиничных предприятий.
21. Организационно-экономический механизм управления структурными изменениями гостиничного бизнеса.
22. Факторы модернизации продукции (услуг) в условиях интенсивного инновационного развития отрасли гостеприимства.
23. Развитие методов оценки эффективности прямых инвестиций в сфере гостиничной индустрии.
24. Внедрение системы сбалансированных показателей: отраслевая спецификация.

### **3.2. Перспективные направления научно-исследовательской работы**

1. Стратегия развития индустрии гостеприимства региона (субъекта федерации) и повышение инвестиционной привлекательности отрасли.
2. Повышение результативности деятельности гостиничного комплекса на основе внедрения инновационных подходов.
3. Повышение эффективности управления гостиничным комплексом региона (административного образования) и совершенствование нормативной базы.
4. Повышение результативности деятельности гостиничного комплекса на основе бюджетирования.
5. Оптимизация затрат гостиничного комплекса.
6. Формирование, корректировка и реализация конкурентной стратегии гостиничного комплекса.
7. Система классификационных признаков в гостиничной индустрии.
8. Организационно - экономические основы формирования системы управления качеством услуг гостиничного комплекса.
9. Формирование механизмов устойчивого развития предприятий гостиничной индустрии.
10. Инструменты внутрифирменного и стратегического планирования гостиничных сетей.

11. Теоретические и методологические основы эффективности развития гостиничных сетей, гостиничных предприятий.
12. Состояние и основные направления инвестиционной политики в гостиничной индустрии.
13. Методология развития бизнес-процессов и бизнес-планирования в сфере гостеприимства.
14. Оценка роли гостиничной индустрии в развитии региона: методы, показатели.
15. Разработка проблем функционирования и развития предприятий, отраслей и гостиничных комплексов в регионах; использование природно-ресурсной базы.
16. Разработка социально-экономического обоснования государственного и регионального уровней развития индустрии гостеприимства.
17. Формирование организационно-экономических механизмов привлечения отечественных и зарубежных инвестиций в сферу гостеприимства.
18. Международная гостиничные сети: тенденции развития, изменения в структуре и формах организации.
19. Организационно-экономический механизм управления инновационными проектами в сфере гостеприимства.
20. Факторы активизации инновационной деятельности гостиничных предприятий.
21. Организационно-экономический механизм управления структурными изменениями гостиничного бизнеса.
22. Факторы модернизации продукции (услуг) в условиях интенсивного инновационного развития отрасли гостеприимства.
23. Развитие методов оценки эффективности прямых инвестиций в сфере гостиничной индустрии.
24. Внедрение системы сбалансированных показателей: отраслевая спецификация.

#### **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

##### **4.1. Перечень методических материалов.**

✓ Положение «О порядке проведения практики при освоении обучающимися образовательных программ высшего образования и среднего профессионального образования в Частном образовательном учреждении высшего образования «Санкт-Петербургский институт экономики и управления» (утверждено приказом ректора № 26/од от 31.03.2017 г.);

✓ Положение «О формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в Частном образовательном учреждении высшего образования «Санкт-Петербургский институт экономики и управления» (утверждено приказом ректора № 44/од от 27.04.2017 г.);

✓ Положение «О порядке зачета в частном образовательном учреждении высшего образования «Санкт-Петербургский институт экономики и управления» результатов освоения обучающимися учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, дополнительных образовательных программ в других организациях, осуществляющих



образовательную деятельность» (утверждено приказом ректора № 16/од от 27.03.2017 г.).

✓ Положение «Об организации учебного процесса при освоении образовательных программ среднего профессионального и высшего образования в Частном образовательном учреждении высшего образования «Санкт-Петербургский институт экономики и управления» (утверждено приказом ректора № 24/од от 29.03.2017г.).

#### **4.2. Процедура проведения оценивания знаний при проведении экзамена по дисциплине.**

Экзамен проводится, как правило, в период зачетно-экзаменационной сессии.

К экзамену допускаются студенты, выполнившие все требования учебного плана по дисциплине.

Экзамен проводится в устной форме по билетной системе.

Содержание билетов рассматривается и утверждается кафедрой. Преподаватель не имеет право вносить изменения в билеты по личной инициативе.

В экзаменационный билет должны, как правило, включаться два-три теоретических вопроса из разных разделов программы и в зависимости от специфики дисциплины - одна задача или практическое задание. Предварительное ознакомление обучаемых с экзаменационными билетами не разрешается.

Перечень учебно-методических материалов, разрешенных для пользования студентом на экзамене, утверждается заведующим кафедрой.

Перед началом экзамена учебная группа в полном составе представляется экзаменатору, который информирует студентов об их допуске к промежуточной аттестации.

Часть студентов, в количестве не более 5 человек, вызывается им для сдачи экзамена, остальные находятся вне аудитории.

Вызванный студент представляет экзаменатору свою зачетную книжку, после чего берет билет, называет его номер, прочитывает вопросы (задания), при необходимости уточняет их, а затем начинает готовиться к ответу.

Для подготовки к ответу студенту отводится до 30 минут. Во время экзамена студенты могут пользоваться рабочей программой дисциплины, а с разрешения экзаменатора - справочниками, таблицами, макетами и другими пособиями в соответствии с перечнем, утвержденным заведующим кафедрой.

По мере готовности или по истечении отведенного для подготовки к ответу времени, студент сообщает экзаменатору о своей готовности и, с его разрешения или по вызову, отвечает на поставленные в билете вопросы. Ответ по билету не должен превышать 20 минут. Необходимую для ответа на вопросы информацию студент может отобразить на доске или на листах бумаги, помеченных особым способом и полученных у экзаменатора вместе с билетом.

Если экзамен принимается несколькими преподавателями, то они могут самостоятельно выслушать и оценивать ответы экзаменуемых.

Если экзамен принимается комиссией, то ответ экзаменуемого выслушивается всеми ее членами. По отдельным вопросам, требующим практического выполнения, ответы могут приниматься одним членом комиссии по указанию председателя. Члены комиссии выставляют оценки за ответы по каждому основному вопросу билета, оценку за дополнительный вопрос (вопросы) и оценку по результатам экзамена. Решение об итоговой оценке принимается открытым голосованием членов комиссии простым большинством голосов, при равном числе голосов решающим является голос председателя.

Экзаменуемый имеет право отказаться от ответа на вопросы первого билета и взять

другой. В этом случае итоговая оценка снижается на один балл.

После ответа на все вопросы студент, сдает билет и, при наличии, тезисы ответа на листах бумаги, помеченных особым способом и полученных у экзаменатора.

Студентам, замеченным в оказании помощи друг другу при подготовке к ответу, а также использующим неразрешенные материалы и записи, нарушающим установленные правила на экзамене, по решению экзаменатора (председателя комиссии) на письменных экзаменах (зачетах) могут даваться другие или дополнительные задания, а на устных им может быть предложен другой билет или они могут удаляться с экзамена с выставлением неудовлетворительной оценки.

#### **4.3. Процедура проведения оценивания знаний при проведении зачета**

Зачет по дисциплине принимается преподавателем в зачетную неделю в соответствии с расписанием учебных занятий и экзаменов.

К зачету допускаются студенты выполнившие все требования учебного плана по дисциплине.

Студенты заочной формы обучения сдают зачет в период лабораторно-экзаменационной сессии.

Зачет по дисциплинам проводятся по билетам или путем собеседования. Порядок проведения зачета, форма проверки знаний и навыков студентов определяются заведующим кафедрой.

Преподавателю предоставляется право объявить зачетную оценку без опроса тем обучаемым, которые показали высокую текущую успеваемость по дисциплине и активно участвовали в семинарских, практических и других видах занятий.

При приеме зачетов по билетам в них включаются два-три вопроса из различных разделов дисциплины, позволяющих проверить и оценить теоретические знания обучаемых, умения самостоятельно применять теорию при решении практических задач. Экзаменатору предоставляется право задавать студентам дополнительные вопросы, давать задачи и примеры по программе дисциплины.

При проведении зачета в форме собеседования студентам задаются под запись два-три вопроса из разработанного перечня. Допускается проверка знаний обучаемых с помощью технических средств контроля.

#### **4.4. Процедура оценивания знаний при проведении тестирования**

При проведении зачета (экзамена) в форме бланкового или компьютерного тестирования допущены к промежуточной аттестации студенты размещаются в аудитории (компьютерном классе).

Перечень вопросов, включенных в тестовый материал, обсуждаются на заседании кафедры и утверждаются ее заведующим.

Преподаватель обязан принять все меры для предотвращения заблаговременного ознакомления студентов с правильными вариантами ответов тестовых материалов.

При проведении бланкового тестирования разрабатывается не менее 4-х вариантов бланков с тестовыми заданиями.

При проведении компьютерного тестирования необходимым условием является формирование перечня вопросов тестового задания случайным образом, а также случайным образом определяется положение правильного ответа (ответов) в перечне вариантов ответа на вопрос (задание). Время на тестирование должно ограничиваться в установленных пределах программно-аппаратными средствами тестовой программы.

Для проведения бланкового или компьютерного тестирования отводится от 1-го до 2-х академических часов.

При проведении экзамена (зачета) в форме бланкового тестирования, результаты экзамена (зачета) объявляются студентам после проверки бланков преподавателем.

При проведении экзамена (зачета) в форме компьютерного тестирования, результаты объявляются студенту непосредственно по окончании тестирования.

**Лист регистрации изменений в ФОС практики**

научно-исследовательская работа

(указать вид практики)

направления подготовки 43.03.03 – «Гостиничное дело»,  
направленность (профиль) «Гостиничная деятельность»

Элементы ФОС практики (сокращенное наименование)		Основание для внесения изменений в ФОС практики	Подпись	Расшифровка подписи	Дата внесения изменения
новый	замененный				

*Примечание: по результатам изменений корректируется Паспорт ФОС практики*

**Приложение А**

**Частное образовательное учреждение высшего образования**

## ОТЧЁТ

### О ВЫПОЛНЕНИИ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ

Студент (ка) \_\_\_\_\_  
фамилия, имя, отчество

Направление/специальность \_\_\_\_\_

Группа, № \_\_\_\_\_ Семестр, № \_\_\_\_\_

Подпись студента (ки): \_\_\_\_\_ Дата сдачи отчёта: «\_\_\_»  
\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

указывается методистом

Оценка \_\_\_\_\_ Руководитель от института \_\_\_\_\_  
цифрой и прописью Ф.И.О.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. Подпись \_\_\_\_\_

САНКТ-ПЕТЕРБУРГ  
20\_\_

**РАБОЧИЙ ГРАФИК (ПЛАН) ПРОВЕДЕНИЯ  
НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ**

1. Ф.И.О. студента \_\_\_\_\_
2. Направление подготовки \_\_\_\_\_  
(шифр, наименование направления подготовки)
3. Профиль программы \_\_\_\_\_
4. Курс \_\_\_\_\_ Форма обучения \_\_\_\_\_
5. Тип практики \_\_\_\_\_

№ п/п	Виды деятельности	Сроки выполнения	Отметка о выполнении (подпись)
1.			
2.			
3.			

Руководитель практики от Института \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое звание, подпись)

«УТВЕРЖДАЮ»

Зав.кафедрой \_\_\_\_\_

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ СТУДЕНТУ  
НА НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКУЮ РАБОТУ

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

1. Тема работы

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

2.Срок сдачи студентом законченной работы

\_\_\_\_\_

3.Исходные данные к работе

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

4.Основные вопросы подлежащие разработке (исследованию) или краткое содержание

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

5. Дата выдачи задания \_\_\_\_\_

(подпись)

Научный руководитель \_\_\_\_\_  
(подпись)

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Санкт-Петербургский институт экономики и управления»**

**ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ**

**Кафедра менеджмента**



**ПРОГРАММА**

**ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

*практика по получению профессиональных умений и опыта  
профессиональной деятельности*

<b>Для направление подготовки</b>	<b>43.03.03 «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»</b>
<b>Направленность (профиль)</b>	<b>ГОСТИНИЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>
<b>Уровень высшего образования</b>	<b>БАКАЛАВРИАТ</b>

**Санкт-Петербург  
2017**



Программа производственной практики студентов направление подготовки 43.03.03  
«Гостиничное дело» – СПб.: СПбИЭУ, 2017

ОБСУЖДЕНО

на заседании кафедры «Менеджмент» «28» июня 2017г., протокол №11

  
\_\_\_\_\_/Чиркова Т.В./  
(Зав. кафедрой)

СОГЛАСОВАНО  
Проректор по УМР /Титов А.В./

Данные положения и программа содержат:

– Общие требования к практике: название и место проведения; права и обязанности студентов; руководство практикой; регламентирующие документы; требования к содержанию и оформлению отчета по практике; порядок аттестации студентов по практике.

– Программа по практике для студентов, включающая: цель, задачи, содержание и перечень вопросов по практике.

## Содержание

1. Цели и задачи практики.....	4
(практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности).....	4
2. Место производственной практики в структуре ОПОП.....	4
3. Требования к результатам практики.....	5
4. Объем производственной практики.....	7
5. Содержание производственной практики.....	7
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по практике.....	9
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики.....	9
9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	10
10. Методические рекомендации по организации производственной практики.....	10

## **1. Цели и задачи практики.** **(практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)**

### **Цели и задачи производственной практики.**

Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) (далее – производственная практика) является составной частью учебного процесса подготовки бакалавров. Во время производственной практики происходит закрепление и конкретизация результатов теоретического обучения, приобретение студентами умения и навыков практической работы по присваиваемой квалификации и избранному направлению подготовки, а также, в соответствии с ФГОС ВО направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), направленность (профиль) подготовки «Гостиничная деятельность», один из разделов основной образовательной программы бакалавриата.

### **Задачами производственной практики являются:**

- систематизация, закрепление и расширение теоретических и практических знаний, полученных студентами в процессе обучения;
- приобретение опыта решения практических задач, требующих применения профессиональных знаний и умений;
- освоение приемов и навыков анализа проблем управления, диагностики системы управления по параметрам ее структуры, функций, системы контроля, работы с персоналом, распределения полномочий, ответственности;
- приобретение студентами таких профессиональных компетенций, как навыки решения проектных, организационно-управленческих, производственно-технологических, сервисных и научно-исследовательских задач;
- анализ места и роли гостиничного предприятия, на котором студент проходит производственную практику;
- изучение основных нормативных правовых документов, используемых в профессиональной деятельности на базе практики;
- углубление навыков разработки гостиничного продукта, организации обслуживания потребителей, проектирования в индустрии гостеприимства.

Практика проводится на предприятиях гостиничной сферы.

Способ проведения практики: стационарная.

Форма проведения практики: дискретно

## **2. Место производственной практики в структуре ОПОП**

Производственная практика относится к блоку 2 Практики (Б.2) образовательной программы бакалавриата по направлению 43.03.03 Гостиничное дело и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

Производственная практика направлена на закрепление студентами умений и навыков. Организация производственной практики на всех этапах направлена на обеспечение непрерывности и последовательности овладения студентами профессиональной деятельностью в соответствии с требованиями к уровню подготовки бакалавра.

Производственная практика находится в логической и содержательно-методической взаимосвязи с другими частями ООП и базируется на знания, полученных при изучении дисциплин «Проектирование гостиничной деятельности», «Прогнозирование и планирование в условиях рынка», «Бизнес-планирование в

гостиничной индустрии», «Экономика гостиничного предприятия».

Студент, приступая к прохождению практики должен обладать знаниями об основах гостиничной деятельности, о разработке гостиничного продукта, и об особенностях организации процесса обслуживания потребителей. Он должен владеть первичными навыками сбора, систематизации, анализа и представления о деятельности предприятия. Должен иметь навык по применению прикладных методов исследования. Кроме того, студент должен уметь работать в традиционных компьютерных программах ОС WINDOWS.

### 3. Требования к результатам практики.

Процесс прохождения студентами производственной практики направлен на формирование следующих профессиональных компетенций (согласно ФГОС ВО):

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ОПК-2	способностью организовывать работу исполнителей
ОПК-3	готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность
ПК-3	владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения
ПК-5	способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения

По итогам производственной практики студент должен:

#### **Знать:**

- нормативно-правовую базу, регулирующую финансово-хозяйственную деятельность гостиничного предприятия;
- методы планирования деятельности гостиничного бизнеса и обоснования управленческих решений;
- методы оценки деятельности гостиничного дела;
- опыт ведущих отечественных и зарубежных компаний в области планирования и управления гостиничной деятельностью;
- основные особенности различных организационно-правовых форм собственности гостиничных предприятий;
- состав материально-технической базы гостиничного предприятия и его трудовых ресурсов;
- показатели производственно-хозяйственной деятельности предприятия;
- основные функции и методы работы службы приема и размещения гостиницы;
- виды должностных обязанностей сотрудников службы приема и размещения;
- объем и качество информации в работе с клиентами для сотрудников службы приема и размещения гостиницы.

#### **Уметь:**

- выработать управленческие решения, исходя из анализа различных вариантов, в целях повышения эффективности деятельности гостиничного предприятия;
- формировать систему планов деятельности гостиничного предприятия;
- осуществлять управление реализацией конкретного экономического проекта;
- проводить анализ финансовой отчетности и использовать полученные результаты в целях обоснования планов и управленческих решений;

- сформировать систему показателей и использовать современные технологии сбора и обработки информации в целях оценки деятельности гостиничного предприятия;
- проводить анализ и рассчитывать показатели производственно-хозяйственной деятельности гостиничного предприятия;
- устанавливать контакты в сфере деловых отношений с помощью современных технологий общения;
- применять методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества процессов предоставления гостиничных услуг;
- изучать потребности человека, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;
- определять подходы к типологизации потребителей гостиничного продукта;
- демонстрировать методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества процессов предоставления гостиничных услуг;
- использовать знание иностранного языка в профессиональной деятельности;
- применять эффективные методы и технологии продаж гостиничных продуктов, соответствующих запросам потребителей.

**Владеть:**

- навыками сбора и обработки необходимых данных, необходимых для разработки планов и обоснования управленческих решений;
- методами планирования деятельности гостиничного предприятия;
- методами обоснования управленческих решений и организации их выполнения;
- методами оценки гостиничного дела и выявления резервов повышения его эффективности;
- профессиональными навыками аналитического обеспечения процесса планирования деятельности организации, направленной на получение прибыли от пользования имуществом, продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг;
- навыками оценки эффективности мероприятий по снижению риска;
- политикой привлечения финансовых ресурсов.
- навыками формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей, методами маркетинговых исследований гостиничного предприятия.

#### 4. Объем производственной практики.

Объем практики – 6 зачетных единиц, 216 – часов.

Продолжительность практики – 4 недели.

#### 5. Содержание производственной практики.

№ п/п	Разделы (этапы) производственной практики (практики по получению первичных профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)	Виды учебной работы	Трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля
1	<b>Подготовительный этап</b>			
1.1	Инструктаж по технике безопасности	Вводная лекция	2	собеседование на зачете
1.2	Вводная беседа со своим руководителем на собрании кафедры по производственной практике	Вводная лекция	1	собеседование
1.3	Получение документации по производственной практике (практики по получению первичных профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) (направление, программа производственной практики, дневник, индивидуальное задание, задачи и др.).	ПЗ	1	собеседование
1.4	Изучение соответствующей литературы, рекомендованной руководителем производственной практики (практики по получению первичных профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)	СРС	6	Запись в дневник
2	<b>Экспериментальный (рабочий) этап</b>			
2.1	Ознакомление с предприятием гостиничного сервиса. Инструктаж по технике безопасности.	СРС	8	Запись в дневник
2.2	<b>Организация и технология обслуживания в гостинице.</b> – Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации – Состав работ относящихся к службе портье и поэтажной службе – Технология предоставления дополнительных платных услуг проживающим – Организация работы обслуживающего персонала гостиницы – Организация выезда проживающих – Организация и проведение инвентаризации материального имущества – Технологический процесс бронирования	СРС	<b>82</b> 12 12 12 12 10 12 12	наблюдение и анализ деятельности студента

№ п/п	Разделы (этапы) производственной практики (практики по получению первичных профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)	Виды учебной работы	Трудо-емкость (в часах)	Формы текущего контроля
	мест, приема, размещения, расчета и проводов клиентов			
2.3	Обработка и анализ полученной информации	СРС	24	наблюдение и анализ деятельности студента
2.4	Отчет перед руководителем о выполненных заданиях	беседа	2	устная беседа с руководителем
2.5	Организация обслуживания туристов	СРС	12	наблюдение и анализ деятельности студента
2.6	Выполнение обязанностей среднего управляющего персонала предприятия гостиничного сервиса.	СРС	12	наблюдение и анализ деятельности студента
2.7	Реклама и ее размещение в гостинице	СРС	12	наблюдение и анализ деятельности студента
2.8	Обработка и анализ полученной информации	СРС	36	наблюдение и анализ деятельности студента
2.9	Подготовка отчета по производственной практике (практики по получению первичных профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)	СРС	8	Запись в дневник
3	<b>Заключительный этап</b>			
3.1	Оформление дневника производственной практики в соответствии с установленными правилами	СРС	2	Запись в дневник
3.2	Оформление отчета о проделанной работе	СРС	6	Записи в отчет
3.3	Сдача отчета и дневника производственной практики (практики по получению первичных профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)	СРС	1	устная беседа с руководителем
3.4	Защита отчета	Защита с дифференцированной оценкой	1	Защита с дифференцированной оценкой
	Итого		216	

## **6. Образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые на производственной практике.**

– Лекции, практические занятия; Задания, выполняемые на производственной практике; Самостоятельная работа; Выполнение отчета по производственной практике.

## **7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по практике.**

По итогам защиты отчетов по практике выставляется дифференцированный зачет.

Для оценки результатов прохождения практики используется разработанный кафедрой фонд оценочных средств (Приложение).

При оценке результатов практики учитывается количество и качество выполнения практикантами всех предусмотренных программой видов деятельности, а также качество оформления отчетной документации и своевременное представление ее на проверку.

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики.**

### **Нормативные документы:**

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 г. с учетом поправок, внесенных законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 г. [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_28399/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/)

2. Гражданский кодекс Российской Федерации. [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5142/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/)

3. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".

[http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/)

### **8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### **Основная литература:**

1. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство: учебное пособие/ Уокер Джон Р.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 735 с. <http://www.iprbookshop.ru/52446>.

2. Медлик С. Гостиничный бизнес: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000)/ Медлик С., Инграм Х.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 240 с. <http://www.iprbookshop.ru/7029>.

3. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 176 с. <http://www.iprbookshop.ru/15714>

4. Макринова Е.И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте: учебное пособие/ Макринова Е.И., Васильев А.Г., Васильева А.С.— СПб.: Троицкий мост, 2013.— 208 с. <http://www.iprbookshop.ru/40922>

5. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 208 с. <http://www.iprbookshop.ru/57229>.

#### **Дополнительная литература:**

1. Медлик С. Гостиничный бизнес: учебник / Медлик С., Инграм Х.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012. 240— с. <http://www.iprbookshop.ru/7029>.

2. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 176 с. <http://www.iprbookshop.ru/15714>.

3. Макринова Е.И. Управление персоналом в гостиничном менеджменте: учебное пособие/ Макринова Е.И., Васильев А.Г., Васильева А.С.— СПб.: Троицкий мост, 2013.— 208 с. <http://www.iprbookshop.ru/40922>.

4. Организация приема и обслуживания туристов [Текст] : учебное пособие для вузов; рекомендовано методсоветом Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник/ Уокер Джон Р. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2012.— 880 с.



<http://www.iprbookshop.ru/15483>.

## **8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru>).
2. Федеральное агентство по туризму (<http://www.russiatourism.ru>).
3. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса (<http://www.frontdesk.ru>).
4. Первый Клуб Профессионалов Гостеприимства (<http://www.comfortprofi.ru>).
5. Портал про гостиничный сервис (<http://prohotel.ru>).
6. Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса «Современный отель» (<http://www.hotelexecutive.ru>).
7. Портал гостиничного бизнеса HOTELLINE (<http://www.hotelline.ru>).
8. Путеводитель по отелям «Hotelstop.ru» ([www.hotelstop.ru](http://www.hotelstop.ru)).
9. Гостиничный бизнес России (<http://turgostinica.ru>).

## **8.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Операционная система Windows (лицензионная), Офисный пакет Libre Office (бесплатная), архиватор 7-zip (бесплатная), просмотр pdf файлов Foxit Reader (бесплатная), браузер Opera (бесплатная), проигрыватель VLC media player (бесплатная), справочно-правовая система КонсультантПлюс, Финансовый анализ: Проф + Оценка бизнеса 2.5 (многопользовательская лицензия), 1С: Предприятие 8.2. Учебная версия (бесплатная), EхаHotelFree (бесплатная), программа для разработки бизнес-планов Project Expert (бесплатная)

## **9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

### **9.1. Помещения для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ):**

Лаборатория «Организация гостиничного дела»: парты, стулья, рабочее место преподавателя, персональные компьютеры, интернет, принтер, сканер, копировальный аппарат, веб-камера, гарнитуры со встроенным микрофоном, маркерная доска

## **10. Методические рекомендации по организации производственной практики.**

### **10.1 Особенности и порядок прохождения производственной практики.**

Производственная практика студентов проводится на предприятиях, закрепленных приказом в качестве базы производственной практики и имеющих договор с институтом о проведении производственной практики. Конкретный вид предприятия – база производственной практики, утверждается персонально для каждого студента приказом с учетом тематики его выпускной квалификационной работы (ВКР), либо предполагаемого места его работы по окончании института.

Производственная практика организуется в предприятиях гостиничного сервиса различных организационно-правовых форм, отвечающих современным требованиям социально-культурного сервиса, с полным циклом обслуживания и квалификационным персоналом.

Организация производственной практики осуществляется в соответствии с учебным планом, программой производственной практики, а также индивидуальным планом практических заданий руководителя ВКР, утвержденным кафедрой.

## **Сбор данных в рамках темы выпускной квалификационной работы и их обработка**

Особое внимание студент уделяет тем сторонам деятельности организации, которые прямо или косвенно связаны с выполнением ВКР.

При составлении индивидуального графика прохождения производственной практики предусматривается значительное увеличение времени, отводимого для освоения тех разделов программы практики, которые непосредственно связаны с темой ВКР.

Собирая практический материал, студент составляет таблицы, диаграммы и графики, копирует необходимые документы и отчетные данные, производит и оформляет требуемые в ВКР расчеты.

### **10.2.Образовательные технологии.**

В процессе прохождения практики комплексно используются традиционные и инновационные технологии: учебные конференции, защита отчета по практике, консультации, самостоятельная работа с элементами научно-исследовательской и творческой деятельности, мультимедиа и компьютерные технологии. При этих формах дополнительное качество усвоения теоретического материала и практических знаний достигается за счет применения принципа наглядности в обучении.

### **10.3.Организации самостоятельной работы студентов.**

Учебно-методическое руководство производственной практикой осуществляет заведующий кафедрой:

- формирует состав групп студентов и обеспечивает их организационное оформление по каждой базе производственной практики (подготавливает сопроводительное письмо, согласовывает руководителей практики от организации);

- готовит и выдает каждому студенту задание на производственную практику, обеспечивая необходимыми методическими материалами;

- совместно с руководителями практики от организации составляют график прохождения производственной практики, форму отчетности и т.п.;

- систематически контролирует работу студентов, выполнение заданий программы производственной практики, оформление отчетов.

На первом этапе производственной практики студент должен ознакомиться с подразделениями организации и основными подсистемами. При прохождении производственной практики студентом по месту возможно использование материалов отчета предыдущей практики. При этом студент должен скорректировать используемые материалы в соответствии с программой данной практики и изменившимися условиями деятельности организации.

На объектах практики студент изучает:

- 1) структуру и функции предприятия (учреждения), задачи и цели деятельности, виды деятельности (производство работ, оказание услуг), взаимодействие подсистем и функциональных органов. Информацию возможно почерпнуть из уставных документов, штатного расписания, положения о структурном подразделении, должностных инструкций;

- 2) организационную структуру, функциональные взаимосвязи между подразделениями. Проанализированную информацию можно представить в отчете по практике в виде схем;

- 3) организацию рабочих мест руководителей, специалистов, служащих, характеристику эргономических требований, предъявляемых к организации рабочих мест

персонала;

4) применяемые на предприятии (в организации) средства оргтехники, программное и аппаратное обеспечение.

Тематика индивидуальных заданий для студентов должна соответствовать их специализации, отражать содержание базовых дисциплин, нацеливать практикантов на углубленное изучение особенностей функционирования объекта, на разработку перспективных средств и методов качественного улучшения управления.

За время прохождения практики студент должен выполнить следующие виды работ:

1. Исследовать рынок гостиничных услуг, уровень и состояние средств размещения в городе, регионе.
2. Изучить структуру выбранного гостиничного предприятия (гостиницы, хостела, базы отдыха и др.).
3. Изучить процессы формирования гостиничного продукта и гостиничных услуг.
4. Изучить работу по управлению персоналом на предприятии.
5. Проанализировать деятельность предприятия прохождения практики:
  - стратегию,
  - политику,
  - тактику,
  - сегмент рынка
6. Изучить работу по управлению персоналом на предприятии:
  - формы власти и влияния, принятые в компании,
  - функции служащих гостиницы, поведение сотрудников,
  - внутрифирменные коммуникации,
  - работа по командообразованию,
  - личностные характеристики топ-менеджеров и т.п.
6. Изучить маркетинговую деятельность предприятия:
  - регулирование информационных потоков,
  - исследование рынка,
  - основные формы продвижения гостиничных услуг,
  - работу с различными сегментами рынка и т.п.
7. Выявить и проанализировать проблемы, возникающие в процессе деятельности предприятия и способы их разрешения. Привести примеры.
8. Описать инновации, применяемые на предприятиях индустрии гостеприимства.
9. Изучить мнение о деятельности предприятия потребителей, сотрудников, руководства.

***Оформление, сдача и защита отчета по производственной практике. Итоговая конференция по практике.***

По материалам практики делается заключение, содержащее выводы по каждому разделу практики. Готовится выступление студента (10 мин.) на защите отчета по практике.

#### **10.4. Виды, содержание, формы и средства контроля.**

Контроль производственной практики осуществляется заведующим выпускающей

кафедрой и преподавателем кафедры, ответственным за производственную практику. В первые дни производственной практики руководитель практики от кафедры проводит установочный контроль по всем объектам производственной практики, в ходе которого выясняет обеспеченность студентов рабочими местами, уточняет с руководителем производственной практики от организации тему выпускной квалификационной работы по каждому студенту.

Регулярно, в течение всего срока производственной практики, руководитель производственной практики от кафедры контролирует работу студентов на местах, проверяет качество заполнения ими дневников и выход их на работу. Итоговый контроль производственной практики проводится при защите отчета.

##### ***Организация защиты результатов производственной практики:***

Руководители производственной практики от института по окончании ее (но не позднее, чем в течение 10 дней) обеспечивают, в согласованные с деканатом факультета и заведующим кафедрой сроки, организацию защиты результатов производственной практики в форме зачета.

При защите результатов производственной практики учитывается объем выполнения программы производственной практики, правильность оформления документов, содержание характеристики-отзыва, правильность ответов на заданные руководителем практики вопросы, умение анализировать документы, приложенные к отчету.

Критерии оценки результатов производственной практики студентов:

- уровень значимости собранного материала в соответствии с программой производственной практики и индивидуальными заданиями;
- умение профессионально и грамотно отвечать на вопросы по исполнению должностных обязанностей и знанию нормативных актов, регламентирующих деятельность организации, где проходила производственная практика;
- содержание характеристики-отзыва организации – места прохождения производственной практики.

Зачет по производственной практике приравнивается к оценкам (зачетам) по теоретическому обучению и учитывается при подведении итогов общей успеваемости студентов.

Материалы производственной практики (отчет, характеристика-отзыв и др.) после ее защиты студентом передаются руководителем производственной практики на выпускающую кафедру.

##### **Критерии дифференцированной оценки по итогам практики**

Результаты защиты отчета по практике оцениваются по 5 балльной системе («отлично» /«хорошо»/ «удовлетворительно»/ неудовлетворительно») в зависимости от качества информации в представленном отчете и уровня знаний студента по данному направлению. Оценка знаний студента осуществляется по следующим критериям:

**Оценку «отлично»** заслуживает студент, который показал всесторонние, систематические и глубокие знания по всем разделам отчета, самостоятельно выполнил все предусмотренные программой практики задания, всесторонне и глубоко изучил рассматриваемое предприятие, принимал активное участие в производственной и общественной деятельности предприятия, что подтверждается положительным отзывом

руководителя практики от предприятия. При подготовке отчета проявил творческие способности и научный подход в анализе основных сфер деятельности предприятия. Ответы на вопросы отличаются богатством и точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично. Выполнение заданий на уровне 85-100%.

**Оценку «хорошо»** заслуживает студент, который показал достаточно полное знание по всем разделам отчета, самостоятельно выполнил все предусмотренные программой задания, не допустил в ответах на вопросы существенных неточностей. Всесторонне и глубоко изучил рассматриваемое предприятие, принимал активное участие в производственной и общественной деятельности предприятия, что подтверждается положительным отзывом руководителя практики от предприятия. Показал систематический характер знаний, достаточный для дальнейшего обучения, а также способность к их самостоятельному пополнению. Выполнение заданий и ответы на вопросы на уровне 65-85%.

**Оценку «удовлетворительно»** заслуживает студент, который показал знания по основным разделам отчета в объеме, необходимом для дальнейшего обучения и будущей работы по специальности, однако не отличался особым усердием и активностью в практической работе, самостоятельно выполнил основные задания, предусмотренные основной программой, но в ответах на вопросы допустил отдельные ошибки, которые смог исправить под руководством преподавателей. Выполнение заданий и ответы на вопросы на уровне 50-65%.

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, который имеет существенные пробелы в знаниях или отсутствие знаний по значительной части своего отчета о практике, не выполнил самостоятельно предусмотренные программой задания, допускает существенные ошибки при ответах на вопросы, не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности без дополнительной подготовки по соответствующим разделам отчета о практике. Неудовлетворительная оценка выставляется также в случае, когда студент не может ответить на поставленные вопросы (отказ от ответа, ответ полностью не по сути поставленного вопроса). Выполнение заданий и ответы на вопросы ниже 50%.

Студент, не выполнивший программу практики, получивший отрицательный отзыв или неудовлетворительную оценку при защите отчета, направляется на практику повторно.

### **10.5 Методические рекомендации по подготовке к защите отчета по практике.**

Отчёт по практике является итоговым документом, содержащим данные о характере выполненных работ, а также о полученных навыках и умениях студента. Отчёт должен содержать следующие разделы: введение, основную часть, заключение, список использованной литературы и приложения.

Во введении необходимо указать актуальность и цель данной практики, состав вопросов, подлежащих изучению, сроки прохождения практики (даты начала и окончания), место прохождения практики.

В основной части отчёта необходимо:

- дать краткую характеристику организации (предприятия, учреждения), где проходила практика;
- раскрыть все вопросы/задания, которые необходимо было выполнить в процессе прохождения практики. При этом отразить специфику решения поставленных вопросов именно в данной организации, привести примеры расчёта показателей или примеры заполнения отчётных форм;
- перечень невыполненных заданий с указанием причин невыполнения.

Детальное содержание основной части отчёта представлено в программе по конкретному виду практики конкретной специальности или направления, а также

определяется заданием, полученным от руководителя практики.

Заключение должно содержать выводы по выполненным заданиям, предложения по совершенствованию рассмотренных вопросов, а также оценку практической значимости данного вида практики для выпускной квалификационной работы.

Приложения должны содержать полученные в организации формы документов, расчётные таблицы, графики и т. д.

При формировании отчёта по практике следует соблюдать определённую последовательность расположения материала:

1. Титульный лист (приложение А).
2. Направление на практику с отзывом руководителя от организации (приложение Б).
3. Содержание (перечень разделов и подразделов отчёта).
4. Введение.
5. Основная часть.
6. Заключение.
7. Список литературы.
8. Приложения.

При оформлении отчёта по практике необходимо соблюдать следующие требования:

– отчёт оформляется на одной стороне листа А4 (210x297 мм), белой бумаги с соблюдением следующих размеров полей: верхнее и нижнее - по 20 мм, левое поле – 30 мм, правое поле – 10 мм;

– таблицы и иллюстрации допускается представлять на листах формата А3 (297x420 мм);

– текст готовится к распечатке на одной стороне листа на компьютере;

– шрифт «Times New Roman» 14 pt, межстрочный интервал – полуторный;

– наименования разделов располагаются по центру строки без точки в конце и набираются прописными буквами без подчёркиваний;

– заголовки подразделов набираются с абзацного отступа строчными буквами (кроме первой) без точки в конце;

– после номера раздела и подраздела в тексте точка не ставится;

– не допускаются переносы в словах разделов и подразделов;

– расстояние между заголовками и текстом должен составлять два интервала;

– страницы следует нумеровать арабскими цифрами;

– номер проставляется внизу страницы по центру в пределах рабочего поля; на титульном листе, направлении, аттестационном листе и содержании номер страницы не ставится. Указанные страницы включаются в общую нумерацию. Поэтому на странице с «Введением» указывается номер 5;

– формулы следует выделять в отдельную строку, отделяя её от текста свободной строкой (сверху и снизу). Оформление формул производится при помощи любого редактора формул. Номера формул указываются арабскими цифрами в круглых скобках и имеют сквозную нумерацию;

– при оформлении таблиц и иллюстраций следует руководствоваться следующими правилами.

Все иллюстрации (кроме таблиц) в тексте работы называются **рисунками**, их представляют сразу же после упоминания или на следующей странице.

Выполняют рисунки черными чернилами (пастой) или тушью, если они не могут быть представлены с помощью компьютерной графики или в виде фотографий.

Под изображением рисунка приводится слово «Рисунок» с указанием после него через интервал цифры (номера) с точкой после цифры и далее (через интервал) указывается название рисунка с заглавной буквы. При этом номер и название

располагаются на одной и той же строке.

Перед рисунком в тексте оставляют одну свободную строку. Рисунок должен быть расположен по центру страницы, в абзаце, содержащем рисунок, не должно быть заказано отступа или выступа первой строки. Выравнивание названия рисунка производится по левому краю. Нумерация рисунков в тексте должна быть сквозной.

*Пример оформления рисунка:*



**Рисунок 1. Динамика индекса потребительских цен**

Цифровой материал рекомендуется помещать в тексте в виде **таблиц**. Каждая из них должна иметь заголовок, точно отражающий её содержание и расположенный по центру. Помещается заголовок непосредственно над таблицей после слова Таблица, расположенного справа от таблицы (с указанием номера таблицы, без точки).

Располагаются таблицы в тексте сразу после первой ссылки на них или на следующей (за первой ссылкой) странице. Оформляются таблицы так, как показано на примере приведенной Таблицы 1 на стр. 10 (пример). При переносе части таблицы на другую страницу название помещают только над первой её частью, а над второй справа пишут «Продолжение таблицы» с указанием её номера. Допускается располагать таблицу вдоль длинной стороны листа. Графу «Номер по порядку» в таблице не делают.

Если повторяющийся в разных строках таблицы текст состоит из одного слова, то после его первого написания далее допускается заменять его кавычками. Если текст состоит из двух или более слов, то его можно заменять словами «то же», а далее заменять кавычками. Ставить кавычки вместо повторяющихся цифр не допускается.

Если таблица заимствована или рассчитана по данным статистического ежегодника или другого литературного источника, надо обязательно делать ссылку на первоисточник (см. пример Таблица 1).





Доля государственного долга в ВВП в развитых странах G-20  
в 2008–2016 гг., %

Страны	2007 (факт)	2009 (факт)	2010 (оценка)	2011 (прогноз)	2015 (прогно оз)
G-20 – развитые экономики	77,9	96,9	104,4	108,8	117,1
Япония	187,7	217,7	227,1	234,6	250,0
Италия	103,4	115,8	118,6	120,5	124,7
США	62,1	83,2	92,6	97,4	109,7
Франция	63,8	77,4	84,2	88,6	94,8
Великобритания	44,1	68,2	78,2	84,9	90,6

Источник: IMF World Economic Outlook. 2010. April. [Электронный ресурс]. – Электр. данн. – Режим доступа: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo/>

Если в тексте необходимо сослаться на таблицу, то следует указать номер таблицы и страницу, на которой она расположена.

**Приложения** помещают за списком литературы в порядке упоминания их в основном тексте. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху справа слова «Приложение».

Приложения обозначаются заглавными буквами русского алфавита, начиная с А. После слова «Приложение» должна следовать буква, обозначающая его последовательность.

Разработанные студентом документы, имеющие самостоятельное значение и подлежащие исполнению в соответствии с заданием и нормативно-закрепленными требованиями (бухгалтерские отчеты и балансовые документы, кадровые документы, графики работ, разделы финансовых, маркетинговых и производственных планов и т. п.), помещают в прилагаемую к текстовой части папку с соответствующей описью. При наличии аудио - или видеоматериалов и материалов в электронном виде их носители размещают в кармане этой же папки.

Наличие графического материала является необходимым условием её написания. Этот материал может быть представлен в виде схем, рисунков, таблиц, графиков и диаграмм, которые должны наглядно иллюстрировать и подтверждать основную часть работы. Графический материал может помещаться или в основном тексте, или (если он представлен в формате, большем, чем А4) выноситься в приложения к работе. Перечень графического материала устанавливается в задании на практику.

Рекомендуется представлять единый список литературы к работе в целом. Список обязательно должен быть пронумерован. Каждый источник упоминается в списке один раз, вне зависимости от того, как часто на него делается ссылка в тексте работы.

Наиболее удобным является алфавитное расположение материала, так как в этом случае произведения собираются в авторских комплексах. Произведения одного автора расставляются в списке по алфавиту заглавий.

Официальные документы ставятся в начале списка в определенном порядке: Конституция; Кодексы; Законы; Указы Президента; Постановления Правительства; другие нормативные акты (письма, приказы и т. д.). Внутри каждой группы документы располагаются в хронологическом порядке.

Литература на иностранных языках ставится в конце списка после литературы на русском языке, образуя дополнительный алфавитный ряд. Для каждого документа предусмотрены следующие элементы библиографической характеристики: фамилия

автора, инициалы; название; подзаголовочные сведения (учебник, учебное пособие, словарь и т. д.); выходные сведения (место издания, издательство, год издания); количественная характеристика (общее количество страниц в книге).

Ссылки на источники и научную литературу, используемую в тексте, следует оформлять в соответствии с правилом оформления списка литературы **постранично**, т.е. внизу страницы с указанием ФИО автора, названия работы, издательства, года выпуска и страницы, с которой цитируется материал.

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Санкт-Петербургский институт экономики и управления»**

**ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ**

**Кафедра менеджмента**



**Фонд оценочных средств  
Производственной практики**

*практика по получению профессиональных умений и опыта  
профессиональной деятельности*

<b>Для направление подготовки</b>	<b>43.03.03 «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»</b>
<b>Направленность (профиль)</b>	<b>ГОСТИНИЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>
<b>Уровень высшего образования</b>	<b>БАКАЛАВРИАТ</b>

**Санкт-Петербург  
2017**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	22
2. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	23
3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ,.....	25
НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ. ...	25
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	28

# 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной практики

Процесс прохождения студентами учебной практики направлен на формирование следующих профессиональных компетенций (согласно ФГОС ВО):

Код компетенции	Наименование и (или) описание компетенции
ОПК-2	способностью организовывать работу исполнителей
ОПК-3	готовностью применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность
ПК-3	владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения
ПК-5	способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовностью к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения

По итогам производственной практики студент должен:

### **Знать:**

- нормативно-правовую базу, регулирующую финансово-хозяйственную деятельность гостиничного предприятия;
- методы планирования деятельности гостиничного бизнеса и обоснования управленческих решений;
- методы оценки деятельности гостиничного дела;
- опыт ведущих отечественных и зарубежных компаний в области планирования и управления гостиничной деятельностью;
- основные особенности различных организационно-правовых форм собственности гостиничных предприятий;
- состав материально-технической базы гостиничного предприятия и его трудовых ресурсов;
- показатели производственно-хозяйственной деятельности предприятия;
- основные функции и методы работы службы приема и размещения гостиницы;
- виды должностных обязанностей сотрудников службы приема и размещения;
- объем и качество информации в работе с клиентами для сотрудников службы приема и размещения гостиницы.

### **Уметь:**

- выработать управленческие решения, исходя из анализа различных вариантов, в целях повышения эффективности деятельности гостиничного предприятия;
- формировать систему планов деятельности гостиничного предприятия;
- осуществлять управление реализацией конкретного экономического проекта;
- проводить анализ финансовой отчетности и использовать полученные результаты в целях обоснования планов и управленческих решений;

- сформировать систему показателей и использовать современные технологии сбора и обработки информации в целях оценки деятельности гостиничного предприятия;
- проводить анализ и рассчитывать показатели производственно-хозяйственной деятельности гостиничного предприятия;
- устанавливать контакты в сфере деловых отношений с помощью современных технологий общения;
- применять методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества процессов предоставления гостиничных услуг;
- изучать потребности человека, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;
- определять подходы к типологизации потребителей гостиничного продукта;
- демонстрировать методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества процессов предоставления гостиничных услуг;
- использовать знание иностранного языка в профессиональной деятельности;
- применять эффективные методы и технологии продаж гостиничных продуктов, соответствующих запросам потребителей.

**Владеть:**

- навыками сбора и обработки необходимых данных, необходимых для разработки планов и обоснования управленческих решений;
- методами планирования деятельности гостиничного предприятия;
- методами обоснования управленческих решений и организации их выполнения;
- методами оценки гостиничного дела и выявления резервов повышения его эффективности;
- профессиональными навыками аналитического обеспечения процесса планирования деятельности организации, направленной на получение прибыли от пользования имуществом, продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг;
- навыками оценки эффективности мероприятий по снижению риска;
- политикой привлечения финансовых ресурсов.
- навыками формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей, методами маркетинговых исследований гостиничного предприятия.

## 2. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

### 2.1 Используемые в ФОС оценочные средства, их краткая характеристика и представление оценочного средства

№ п/п	Этапы практики	Индекс контролируемой компетенции <i>по ФГОС</i>	Представление оценочного средства в ФОС практики
1.	Производственная практика		- программа практики - письменный отчет
2.	Защита отчета/ аттестация	ОПК-2, ОПК-3, ПК-3, ПК-5	- устный доклад и презентация - статья для публикации

## 2.2. Виды, содержание, формы и средства контроля.

Контроль производственной практики осуществляется заведующим кафедрой «Менеджмент» и преподавателем кафедры, ответственным за производственную практику. В первые дни производственной практики руководитель производственной практики ответственный за производственную практику от кафедры проводит установочный контроль по всем объектам производственной практики.

Регулярно, в течение всего срока производственной практики, руководитель производственной практики от кафедры контролирует работу студентов на местах.

Итоговый контроль производственной практики подводится при защите отчета.

По окончании производственной практики каждый студент предоставляет на кафедру «Менеджмент» письменный отчет по выполнению индивидуального задания производственной практики.

В отчете должны быть отражены:

- развернутый план прохождения производственной практики;
- задание на производственную практику;
- обзор литературных источников, отчетных и плановых материалов;
- самостоятельная оценка работы (выводы и предложения по итогам работы).

Выполненный отчет предоставляется на кафедру для проверки правильности оформления, регистрации и рецензирования.

Отчет и дневник прохождения практики предоставляются для написания отзыва руководителю практики. Отчет о практике должен быть выполнен в машинописном виде по установленным стандартам оформления текстовой документации.

Отчет, дневник практики и материалы предоставляются руководителю практики от кафедры для проверки, предварительной оценки и допуску к защите отчета.

## 2.3. Критерии дифференцированной оценки по итогам практики.

Результаты защиты отчета по практике оцениваются по 5 балльной шкале («отлично» /«хорошо»/ «удовлетворительно»/ неудовлетворительно») в зависимости от качества информации в представленном отчете и уровня знаний студента по данному направлению. Оценка знаний студента осуществляется по следующим критериям:

**Оценку «отлично»** заслуживает студент, который показал всесторонние, систематические и глубокие знания по всем разделам отчета, самостоятельно выполнил все предусмотренные программой практики задания, всесторонне и глубоко изучил рассматриваемое предприятие, принимал активное участие в производственной и общественной деятельности предприятия, что подтверждается положительным отзывом руководителя практики от предприятия. При подготовке отчета проявил творческие способности и научный подход в анализе основных сфер деятельности предприятия. Ответы на вопросы отличаются богатством и точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично. Выполнение заданий на уровне 85-100%.

**Оценку «хорошо»** заслуживает студент, который показал достаточно полное знание по всем разделам отчета, самостоятельно выполнил все предусмотренные программой задания, не допустил в ответах на вопросы существенных неточностей. Всесторонне и глубоко изучил рассматриваемое предприятие, принимал активное участие в производственной и общественной деятельности предприятия, что подтверждается

положительным отзывом руководителя практики от предприятия. Показал систематический характер знаний, достаточный для дальнейшего обучения, а также способность к их самостоятельному пополнению. Выполнение заданий и ответы на вопросы на уровне 65-85%.

**Оценку «удовлетворительно»** заслуживает студент, который показал знания по основным разделам отчета в объеме, необходимом для дальнейшего обучения и будущей работы по специальности, однако не отличался особым усердием и активностью в практической работе, самостоятельно выполнил основные задания, предусмотренные основной программой, но в ответах на вопросы допустил отдельные ошибки, которые смог исправить под руководством преподавателей. Выполнение заданий и ответы на вопросы на уровне 50-65%.

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, который имеет существенные пробелы в знаниях или отсутствие знаний по значительной части своего отчета о практике, не выполнил самостоятельно предусмотренные программой задания, допускает существенные ошибки при ответах на вопросы, не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности без дополнительной подготовки по соответствующим разделам отчета о практике. Неудовлетворительная оценка выставляется также в случае, когда студент не может ответить на поставленные вопросы (отказ от ответа, ответ полностью не по сути поставленного вопроса). Выполнение заданий и ответы на вопросы ниже 50%.

Студент, не выполнивший программу практики, получивший отрицательный отзыв или неудовлетворительную оценку при защите отчета, направляется на практику повторно.

### **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.**

#### **Оценочное средство №1**

##### **ОТЧЕТ СТУДЕНТА ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**

Структура отчета:

- содержание;
- введение;
- основная часть:
  - 1) место практики (наименование предприятия, профиль деятельности, адрес, подразделение, руководитель),
  - 2) наименование основных участков, где студент проходил практику с краткой характеристикой изученных на данном участке вопросов (с приложением образцов самостоятельно подготовленных в организации документов, расчетов и т.д.)
  - 3) перечень выполнения работ в ходе практики;
    - заключение
    - список изученных (использованных) источников (экономическая литература, законодательные и нормативные материалы и др.);
    - приложения документов организации.

#### **Оценочное средство №2**



## **Выполнение практического (индивидуального) задания**

### **1. Описание истории гостиницы.**

Год открытия гостиницы. Здание построено по типовому или индивидуальному проекту. Членство гостиницы в корпорациях и международных ассоциациях. Участие гостиницы в международных, российских и московских конкурсах. Награды и звания. Обслуживание различных международных и российских мероприятий: съездов, конференций, олимпиад и т.п.

### **2. Организационная структура управления гостиницы:**

Руководители гостиницы. Основные службы и отделы, их краткие функции и размещение:

- 1) приема и размещения гостей;
- 2) служба порядка (служба безопасности);
- 3) поэтажного обслуживания (эксплуатация номерного фонда);
- 4) служба организации питания, включая службу room service;
- 5) бронирования номеров;
- 6) техническая
- 7) отдел маркетинга и продаж;
- 8) служба управления качеством;
- 9) служба персонала;
- 10) финансовая, экономическая службы, бухгалтерия.

### **3. Основные принципы и содержание процесса обслуживания потребителей гостиничного продукта.**

Характеристика основных процессов обслуживания гостей:

- 1) встреча гостей;
- 2) регистрация гостей;
- 3) размещение гостей;
- 4) организация расчетов с потребителями, возможность кредитных отношений, возможность скидок определенным категориям гостей;
- 5) транспортировка багажа;
- 6) обслуживание в номерах;
- 7) организация выезда гостей.

Работа администраторов и портье, основные функции, особенности общения с гостями.

### **Оказание дополнительных услуг, таких как:**

- 1) круглосуточное обслуживание на этажах;
- 2) круглосуточная служба портье;
- 3) аренда автомобилей;
- 4) вызов такси;
- 5) организация экскурсий и продажа театральных билетов;
- 6) услуги прачечной и химчистки;
- 7) круглосуточные бизнес-центры, международная и междугородняя телефонная связь и интернет, прием и отправление факсов, ксерокопии;
- 8) обмен валюты;
- 9) индивидуальные сейфы;
- 10) продажа и бронирование авиа и ж/д билетов (представительства авиакомпаний);
- 11) бесплатные газеты и журналы;
- 12) галерея магазинов (торговый центр);
- 13) конференц-залы;
- 14) медицинские услуги (наличие медицинского пункта);
- 15) оздоровительный центр (бассейн, тренажерный зал, солярий, сауна, джакузи);
- 16) услуги парикмахерской;
- 17) услуги массажиста;
- 18) услуги няни;

- 19) автостоянка;
- 20) оформление визовой поддержки.

**Номерной фонд гостиницы.** Количество номеров и количество апартаментов. Категория номеров: одноместные, двухместные, полулюксы, люксы, апартаменты. Стандартные номера и номера повышенной комфортности. Прейскурант цен на номера, специальная интернет цена, цена для индивидуальных гостей с завтраком, цены со скидкой, цена для групп. Номера и зоны для курящих и некурящих гостей. Интерьеры и оформление номеров (стены, полы, цветы).

**Оборудование номеров, отличия в оборудовании в зависимости от категории:**

- 1) индивидуально контролируемые системы отопления и кондиционирования воздуха;
- 2) мебель (кровати, шкафы, тумбочки, рабочие столы, барные стойки, диваны, кресла);
- 3) минибар (содержание минибара: алкогольные, безалкогольные напитки, пищевые продукты, табачные изделия);
- 4) ванные комнаты или душевые кабины с туалетными принадлежностями (халаты, полотенца, тапочки, средства личной гигиены, мыло, шампуни и т.п.);
- 5) звукоизоляционные окна и двери;
- 6) цветные телевизоры и радио;
- 7) телефонная связь, доступ к Интернету и электронной почте»
- 8) индивидуальные сейфы;
- 9) дополнительное оснащение номеров (утюги и гладильные доски, фены, прессы для глажки брюк, кофеварки, столовая посуда и приборы и т.п.).

**Работа горничных, их основные функции: обслуживание гостей, уборка номеров, замена постельного белья.** Особенности взаимоотношений с гостями.

**Организация питания гостей в гостинице.** Рестораны кафе и бары гостиницы, названия, количество мест, расположение, режим работы. Особенности ассортимента блюд и вин, уровень цен. Интерьер торговых залов ресторанов. Услуги, предоставляемые ресторанами и кафе, бронирование мест, проведение торжественных вечеров, банкетов, обслуживание различных групп туристов, участников мероприятий (конференций, совещаний). Формы ускоренного обслуживания: шведский стол, кофе-брейк, предварительное накрытие столов для групп посетителей. Развлекательные и музыкальные программы. Лобби-бары и кафе холлы, их предназначение и особенности работы. Поэтажные буфеты, особенности ассортимента, режим работы. Служба room service. Заказ и доставка блюд и напитков в номера.

**Информационное обеспечение гостиницы.** Информация, доводимая до гостей: информация в холлах, лифтах. Информация в номерах. Информационные папки для гостей. Информация о сертификации

**Оценочное средство №3**

**ОТЗЫВ-ХАРАКТЕРИСТИКА НА СТУДЕНТА  
О ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ**

1. Полнота и качество выполнения студентами-практикантами программы.

*удовлетворительно*  *хорошо*  *отлично*

2. Степень самостоятельности при работе.

*самостоятелен*  *недостаточно самостоятелен*  *зависим*

3. Уровень профессиональной подготовки в целом.  
удовлетворительно  хорошо  отлично
4. Умение применять полученные знания на практике.  
удовлетворительно  хорошо  отлично
5. Умение работать с оргтехникой.  
удовлетворительно  хорошо  отлично
6. Организаторские способности, инициативность, коммуникабельность.  
удовлетворительно  хорошо  отлично

Выводы о практической деятельности студента

---



---



---



---

Назначенный руководитель

практики от предприятия \_\_\_\_\_

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

(подпись)

М.П.

#### **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

##### **4.1. Перечень методических материалов.**

✓ Положение «О порядке проведения практики при освоении обучающимися образовательных программ высшего образования и среднего профессионального образования в Частном образовательном учреждении высшего образования «Санкт-Петербургский институт экономики и управления» (утверждено приказом ректора № 26/од от 31.03.2017 г.);

✓ Положение «О формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в Частном образовательном учреждении высшего образования «Санкт-Петербургский институт экономики и управления» (утверждено приказом ректора № 44/од от 27.04.2017 г.);

✓ Положение «О порядке зачета в частном образовательном учреждении высшего образования «Санкт-Петербургский институт экономики и управления» результатов освоения обучающимися учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, дополнительных образовательных программ в других организациях, осуществляющих образовательную деятельность» (утверждено приказом ректора № 16/од от 27.03.2017 г.).

✓ Положение «Об организации учебного процесса при освоении образовательных программ среднего профессионального и высшего образования в Частном

образовательном учреждении высшего образования «Санкт-Петербургский институт экономики и управления» (утверждено приказом ректора № 24/од от 29.03.2017г.).

#### **4.2. Процедура проведения оценивания знаний при проведении экзамена по дисциплине.**

Экзамен проводится, как правило, в период зачетно-экзаменационной сессии.

К экзамену допускаются студенты, выполнившие все требования учебного плана по дисциплине.

Экзамен проводится в устной форме по билетной системе.

Содержание билетов рассматривается и утверждается кафедрой. Преподаватель не имеет право вносить изменения в билеты по личной инициативе.

В экзаменационный билет должны, как правило, включаться два-три теоретических вопроса из разных разделов программы и в зависимости от специфики дисциплины - одна задача или практическое задание. Предварительное ознакомление обучаемых с экзаменационными билетами не разрешается.

Перечень учебно-методических материалов, разрешенных для пользования студентом на экзамене, утверждается заведующим кафедрой.

Перед началом экзамена учебная группа в полном составе представляется экзаменатору, который информирует студентов об их допуске к промежуточной аттестации.

Часть студентов, в количестве не более 5 человек, вызывается им для сдачи экзамена, остальные находятся вне аудитории.

Вызванный студент представляет экзаменатору свою зачетную книжку, после чего берет билет, называет его номер, прочитывает вопросы (задания), при необходимости уточняет их, а затем начинает готовиться к ответу.

Для подготовки к ответу студенту отводится до 30 минут. Во время экзамена студенты могут пользоваться рабочей программой дисциплины, а с разрешения экзаменатора - справочниками, таблицами, макетами и другими пособиями в соответствии с перечнем, утвержденным заведующим кафедрой.

По мере готовности или по истечении отведенного для подготовки к ответу времени, студент сообщает экзаменатору о своей готовности и, с его разрешения или по вызову, отвечает на поставленные в билете вопросы. Ответ по билету не должен превышать 20 минут. Необходимую для ответа на вопросы информацию студент может отобразить на доске или на листах бумаги, помеченных особым способом и полученных у экзаменатора вместе с билетом.

Если экзамен принимается несколькими преподавателями, то они могут самостоятельно выслушать и оценивать ответы экзаменуемых.

Если экзамен принимается комиссией, то ответ экзаменуемого выслушивается всеми ее членами. По отдельным вопросам, требующим практического выполнения, ответы могут приниматься одним членом комиссии по указанию председателя. Члены комиссии выставляют оценки за ответы по каждому основному вопросу билета, оценку за дополнительный вопрос (вопросы) и оценку по результатам экзамена. Решение об итоговой оценке принимается открытым голосованием членов комиссии простым большинством голосов, при равном числе голосов решающим является голос председателя.

Экзаменуемый имеет право отказаться от ответа на вопросы первого билета и взять другой. В этом случае итоговая оценка снижается на один балл.

После ответа на все вопросы студент, сдает билет и, при наличии, тезисы ответа на

листах бумаги, помеченных особым способом и полученных у экзаменатора.

Студентам, замеченным в оказании помощи друг другу при подготовке к ответу, а также использующим неразрешенные материалы и записи, нарушающим установленные правила на экзамене, по решению экзаменатора (председателя комиссии) на письменных экзаменах (зачетах) могут даваться другие или дополнительные задания, а на устных им может быть предложен другой билет или они могут удаляться с экзамена с выставлением неудовлетворительной оценки.

#### **4.3. Процедура проведения оценивания знаний при проведении зачета**

Зачет по дисциплине принимается преподавателем в зачетную неделю в соответствии с расписанием учебных занятий и экзаменов.

К зачету допускаются студенты выполнившие все требования учебного плана по дисциплине.

Студенты заочной формы обучения сдают зачет в период лабораторно-экзаменационной сессии.

Зачет по дисциплинам проводятся по билетам или путем собеседования. Порядок проведения зачета, форма проверки знаний и навыков студентов определяются заведующим кафедрой.

Преподавателю предоставляется право объявить зачетную оценку без опроса тем обучаемым, которые показали высокую текущую успеваемость по дисциплине и активно участвовали в семинарских, практических и других видах занятий.

При приеме зачетов по билетам в них включаются два-три вопроса из различных разделов дисциплины, позволяющих проверить и оценить теоретические знания обучаемых, умения самостоятельно применять теорию при решении практических задач. Экзаменатору предоставляется право задавать студентам дополнительные вопросы, давать задачи и примеры по программе дисциплины.

При проведении зачета в форме собеседования студентам задаются под запись два-три вопроса из разработанного перечня. Допускается проверка знаний обучаемых с помощью технических средств контроля.

#### **4.4. Процедура оценивания знаний при проведении тестирования**

При проведении зачета (экзамена) в форме бланкового или компьютерного тестирования допущены к промежуточной аттестации студенты размещаются в аудитории (компьютерном классе).

Перечень вопросов, включенных в тестовый материал, обсуждаются на заседании кафедры и утверждаются ее заведующим.

Преподаватель обязан принять все меры для предотвращения заблаговременного ознакомления студентов с правильными вариантами ответов тестовых материалов.

При проведении бланкового тестирования разрабатывается не менее 4-х вариантов бланков с тестовыми заданиями.

При проведении компьютерного тестирования необходимым условием является формирование перечня вопросов тестового задания случайным образом, а также случайным образом определяется положение правильного ответа (ответов) в перечне вариантов ответа на вопрос (задание). Время на тестирование должно ограничиваться в установленных пределах программно-аппаратными средствами тестовой программы.

Для проведения бланкового или компьютерного тестирования отводится от 1-го до 2-х академических часов.

При проведении экзамена (зачета) в форме бланкового тестирования, результаты экзамена (зачета) объявляются студентам после проверки бланков преподавателем.

При проведении экзамена (зачета) в форме компьютерного тестирования, результаты объявляются студенту непосредственно по окончании тестирования.

**Лист регистрации изменений в ФОС практики**  
**производственная**  

---

**(указать вид практики)**

Направление и направленность подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»  
Направленность (профиль) «Гостиничная деятельность».

Элементы ФОС практики (сокращенное наименование)		Основание для внесения изменений в ФОС практики	Подпись	Расшифровка подписи	Дата внесения изменения
новый	замененный				

*Примечание: по результатам изменений корректируется Паспорт ФОС практики.*

**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Санкт-Петербургский институт экономики и управления»**

**ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ**

**Кафедра менеджмента**



**ПРОГРАММА**

**ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

<b>Для направление подготовки</b>	<b>43.03.03 «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»</b>
<b>Направленность (профиль)</b>	<b>ГОСТИНИЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>
<b>Уровень высшего образования</b>	<b>БАКАЛАВРИАТ</b>

**Санкт-Петербург  
2017**



Программа преддипломной практики студентов направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» – СПб.: СПбИЭУ, 2017.

ОБСУЖДЕНО

на заседании кафедры «Менеджмент» «28» июня 2017г., протокол №11

  
\_\_\_\_\_/Чиркова Т.В./  
(Зав. кафедрой)

СОГЛАСОВАНО  
Проректор по УМР /Титов А.В./

Данные положения и программа содержат:

– Общие требования к практике: название и место проведения; права и обязанности студентов; руководство практикой; регламентирующие документы; требования к содержанию и оформлению отчета по практике; порядок аттестации студентов по практике.

– Программа по практике для студентов, включающая: цель, задачи, содержание и перечень вопросов по практике.

## Содержание

1. Цели и задачи преддипломной практики. ....	4
2. Место преддипломной практики в структуре ОПОП ВО. ....	4
3. Требования к результатам практики. ....	5
4. Объем преддипломной практики и виды учебной работы. ....	7
5. Содержание преддипломной практики. ....	7
6. Образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые на преддипломной практике. ....	8
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение преддипломной практики. ....	9
9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине. ....	10
10. Методические рекомендации по организации проведения практики. ....	10

## **1. Цели и задачи преддипломной практики.**

Преддипломная практика является завершающим этапом профессиональной практической подготовки выпускника и проводится после освоения студентом теоретического и практического обучения.

*Преддипломная практика проводится для выполнения выпускной квалификационной работы и является обязательной.*

**Задачами преддипломной практики являются:**

– совершенствование профессиональных навыков, необходимых при решении конкретных профессиональных задач в определенном виде деятельности, установленном ФГОС ВО;

– сбор, обобщение и анализ практического материала, необходимого для подготовки и написания ВКР;

– проведение анализа деятельности предприятий гостиничного сервиса с подробным, углубленным анализом тех аспектов управления и регулирования, по которым в ВКР планируется разработать предложения по их усовершенствованию;

– приобретение практических навыков и дополнительных знаний по вопросам функционирования предприятий гостиничного сервиса;

Во время преддипломной практики не достаточно только собрать материал, необходимый для написания ВКР. Практикант должен обязательно детально изучить информационные источники по теме ВКР. Творческая проработка подобранной информации по теме позволит не только всесторонне осветить основные теоретические вопросы темы, но и собрать обширный практический материал. В целях закрепления и углубления теоретических знаний и приобретения практических навыков студент должен тщательно проработать и изучить нормативные документы по теме ВКР, а также используемые на предприятии средства программного обеспечения.

Очень важно во время прохождения преддипломной практики выявить особенности организации производства и управления исследуемого объекта, так как они в значительной степени влияют на методологию и организацию бухгалтерского учета, экономического анализа. Особое внимание нужно обратить на специфику деятельности организации, выявление причин и факторов, влияющих на результаты ее работы.

### **Способ и форма проведения практики.**

Способ проведения практики: стационарная.

Форма проведения практики: дискретно.

## **2. Место преддипломной практики в структуре ОПОП ВО.**

Преддипломная практика относится к блоку 2 Практики (Б.2) образовательной программы бакалавриата по направлению 43.03.03 – «Гостиничное дело», направленность (профиль) «Гостиничная деятельность» и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

Преддипломная практика – это вид учебной работы, основным содержанием которой является выполнение практических учебных, учебно-исследовательских, научно-исследовательских, творческих заданий, соответствующих характеру будущей профессиональной деятельности обучающихся.

Преддипломная практика направлена на закрепление студентами умений и навыков по направленности (профилю) «Гостиничная деятельность». Организация преддипломной практики на всех этапах направлена на обеспечение непрерывности и последовательности овладения студентами профессиональной деятельностью в соответствии с требованиями к уровню подготовки бакалавра.

Преддипломная практика опирается на знания и умения, полученные студентами по результатам изучения таких дисциплин, как «Экономическая теория», «Статистика», «Технология гостиничной деятельности», «Проектирование гостиничной деятельности», «Маркетинг гостиничного предприятия», «Делопроизводство в гостинице», а также на навыки и компетенции, сформированные по результатам прохождения учебной, производственной и технологической практик.

Имеющиеся знания и навыки будут необходимы студентам для того, чтобы последовательно выполнить выданные задания для прохождения практики, понять содержание и особенности деятельности организации (предприятия) – места практики, подготовить отчет о прохождении практики и собрать материал для выполнения ВКР.

### 3. Требования к результатам практики.

Процесс прохождения студентами преддипломной практики направлен на формирование следующих профессиональных компетенций (согласно ФГОС ВО):

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ПК-3	владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения
ПК-4	готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы
ПК-5	способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения
ПК-6	готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений
ПК-7	готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем
ПК-8	готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя

В результате прохождения практики студент должен:

**Знать:**

– нормативно-правовую базу, регулирующую финансово-хозяйственную деятельность гостиничного предприятия;

- методы планирования деятельности гостиничного бизнеса и обоснования управленческих решений;
- методы оценки деятельности гостиничного дела;
- опыт ведущих отечественных и зарубежных компаний в области планирования и управления гостиничной деятельностью;
- основные особенности различных организационно-правовых форм собственности гостиничных предприятий;
- состав материально-технической базы гостиничного предприятия и его трудовых ресурсов;
- показатели производственно-хозяйственной деятельности предприятия;
- основные функции и методы работы службы приема и размещения гостиницы;
- виды должностных обязанностей сотрудников службы приема и размещения;
- объем и качество информации в работе с клиентами для сотрудников службы приема и размещения гостиницы;
- основные результаты новейших исследований, опубликованные в ведущих профессиональных журналах по проблемам в сфере гостеприимства;
- методологические основы проведения технологических разработок;
- инструментарий реализации проводимых исследований и анализа их результатов;
- теоретические и нормативные основы осуществления технологических процессов выбранного объекта исследования;
- специфику осуществления проектной, аналитической и финансово-хозяйственной деятельности на уровне организации (месте прохождения практики)

**Уметь:**

- выработать управленческие решения, исходя из анализа различных вариантов, в целях повышения эффективности деятельности гостиничного предприятия;
- формировать систему планов деятельности фирмы;
- осуществлять управление реализацией конкретного экономического проекта;
- проводить анализ финансовой отчетности и использовать полученные результаты в целях обоснования планов и управленческих решений;
- сформировать систему показателей и использовать современные технологии сбора и обработки информации в целях оценки деятельности гостиничного предприятия;
- проводить анализ и рассчитывать показатели производственно-хозяйственной деятельности предприятия;
- устанавливать контакты в сфере деловых отношений с помощью современных технологий общения;
- применять методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества процессов предоставления гостиничных услуг;
- изучать потребности человека, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;
- перечислять подходы к типологизации потребителей гостиничного продукта;
- демонстрировать методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества процессов предоставления гостиничных услуг
- использовать знание иностранного языка в профессиональной деятельности;
- применять эффективные методы и технологии продаж гостиничных продуктов, соответствующих запросам потребителей;
- применять методы и средства познания для совершенствования и развития своего интеллектуального и общекультурного уровня;
- обобщать и оценивать результаты новейших исследований в области технологий гостеприимства;
- выявлять перспективные направления развития гостиничного предприятия;
- обосновывать актуальность, теоретическую и практическую значимость

избранной темы научного исследования;

– использовать методы и методологию проведения исследований деятельности предприятия.

**Владеть:**

– навыками сбора и обработки необходимых данных, необходимых для разработки планов и обоснования управленческих решений;

– методами планирования деятельности гостиничного предприятия, методами обоснования управленческих решений и организации их выполнения, методами оценки гостиничного дела и выявления резервов повышения его эффективности;

– профессиональными навыками аналитического обеспечения процесса планирования деятельности организации, направленной на получение прибыли от пользования имуществом, продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг;

– навыками оценки эффективности мероприятий по снижению риска;

– политикой привлечения финансовых ресурсов;

– навыками формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей, методами маркетинговых исследований гостиничного предприятия;

– разработки планов и программ развития предприятия, подготовки заданий для групп и отдельных исполнителей;

– подготовки данных для составления обзоров и отчетов о деятельности предприятия;

– поиска, анализа и оценки источников информации для проведения расчетов;

– прогнозирования динамики основных технико-экономических показателей деятельности предприятия и его структурных подразделений;

– сбора, обработки и систематизации информации по теме исследования, выбора методов и средств решения задач исследования;

– разработки технико-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов, и методик их расчета;

– организации и проведения практических исследований, в том числе статистических исследований;

– оценки и интерпретации полученных результатов.

#### **4. Объем преддипломной практики и виды учебной работы.**

Объем практики – 6 зачетных единиц, 216 – часов.

Продолжительность практики – 4 недели.

Срок проведения- 4 курс , 8 семестр (очная форма), 5 курс (заочная форма)

#### **5. Содержание преддипломной практики.**

За время прохождения преддипломной практики студент должен собрать необходимый статистический материал по теме исследования за три последних года, сделать необходимые выписки из служебной документации, подобрать и подготовить графический материал. Кроме того, ему необходимо изучить инструкции о порядке разработки новых изделий и технологий, а также нормативные документы министерств и ведомств.

Содержание преддипломной практики определяется, прежде всего, темой выпускной квалификационной работы. Тема выпускной квалификационной работы должна быть реальной, то есть соответствовать практическим нуждам организации, в которой студент проходит практику.

Студенты должны изучить использование электронных средств обработки и передачи информации, которые содействуют решению стратегических задач организации.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы	Трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля
1.	Инструктаж по технике безопасности	СРС	2	Отчет по практике
2.	Вводная беседа с руководителем практики на собрании кафедры по практике, получение документации по практике (направление, методические указания и др.).	СРС	4	Отчет по практике
3.	Изучение соответствующей литературы, рекомендованной руководителем практики, изучение порядка и требований к оформлению научных работ	СРС	12	Отчет по практике
4.	Сбор материалов для выполнения самостоятельного исследования, в том числе сбор, обработка, анализ и систематизация научной и научно-технической литературы	СРС	12	Отчет по практике
5.	Проведение анализа гостиничной деятельности предприятия	СРС	24	Отчет по практике
6.	Проведение анализа нормативно-правовой базы в области объекта исследования	СРС	12	Отчет по практике
7.	Проведение анализа выбранного объекта исследования	СРС	24	Отчет по практике
8.	Выявление и исследование основных проблем развития предприятия	СРС	20	Отчет по практике
9.	Разработка рекомендаций по совершенствованию объекта исследования	СРС	24	Отчет по практике
10	Ознакомление с документооборотом, информационно-программным обеспечением предприятия	СРС	24	Отчет по практике
11	Выполнение производственных заданий и обязанностей, возложенных на студента руководителем практики от предприятия	СРС	32	Отчет по практике
12	отчет перед руководителем о выполненных заданиях	СРС	10	Отчет по практике
13	составление и оформление отчета о преддипломной практике	СРС	12	Отчет по практике
14	Представление результатов выполненной работы	СРС	4	Отчет по практике Диф.зачет

**6. Образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые на преддипломной практике.**

1. Задания, выполняемые на преддипломной практиках.
2. Самостоятельная работа.
3. Выполнение отчета по преддипломной практике.

## **7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по практике.**

Защита отчета по практике проводится в форме дифференцированного зачета.

Для оценки результатов прохождения практики используется разработанный кафедрой фонд оценочных средств (Приложение).

При оценке результатов практики учитывается количество и качество выполнения практикантами всех предусмотренных программой видов деятельности, а также качество оформления отчетной документации и своевременное представление ее на проверку.

## **8. Учебно-методическое и информационное обеспечение преддипломной практики.**

### **8.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины**

#### ***Нормативные документы:***

1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 г. с учетом поправок, внесенных законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 г. [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_28399/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_28399/)

2. Гражданский кодекс Российской Федерации. [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_5142/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_5142/)

3. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". [http://www.consultant.ru/document/cons\\_doc\\_LAW\\_12462/](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_12462/)

#### ***Основная литература:***

1. Грицай М.А. Экономика гостиничного предприятия [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Грицай М.А.— Электрон. текстовые данные.— Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014. — 118 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26699>.

2. Руденко Л.Л. Технологии гостиничной деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 176 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57230>.

3. Дмитриев А.В. Управление персоналом в туристическом и гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Дмитриев А.В., Иванова-Швец Л.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 112 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10903>.

4. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Овчаренко Н.П., Руденко Л.Л., Барашок И.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 204 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/27035>.

#### ***Дополнительная литература:***

1. Лисевич А.В. Маркетинговые технологии в туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие для ССУЗов/ Лисевич А.В., Лунтова Е.В., Джалая М.А.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 68 с.: — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44182>.

2. Безрутченко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Безрутченко Ю.В.— Саратов: Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013.— 199 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16475>.

3. Уокер Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000/ Уокер Джон Р.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 879 с. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52581>.

4. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Уокер Джон Р.— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.—



## **8.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины**

1. Электронно-библиотечная система «IPRbooks» (<http://www.iprbookshop.ru>).
2. Федеральное агентство по туризму (<http://www.russiatourism.ru>).
3. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса (<http://www.frontdesk.ru>).
4. Первый Клуб Профессионалов Гостеприимства (<http://www.comfortprofi.ru>).
5. Портал про гостиничный сервис (<http://prohotel.ru>).
6. Медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса «Современный отель» (<http://www.hotelexecutive.ru>).
7. Портал гостиничного бизнеса HOTELLINE (<http://www.hotelline.ru>).
8. Путеводитель по отелям «Hotelstop.ru» ([www.hotelstop.ru](http://www.hotelstop.ru)).
9. Гостиничный бизнес России (<http://turgostinica.ru>).

## **8.3. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Операционная система Windows (лицензионная), Офисный пакет Libre Office (бесплатная), архиватор 7-zip (бесплатная), просмотр pdf файлов Foxit Reader (бесплатная), браузер Opera (бесплатная), проигрыватель VLC media player (бесплатная), справочно-правовая система КонсультантПлюс, Финансовый анализ: Проф + Оценка бизнеса 2.5 (многопользовательская лицензия), 1С: Предприятие 8.2. Учебная версия (бесплатная), ЕхаHotelFree (бесплатная), программа для разработки бизнес-планов Project Expert (бесплатная);

## **9. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине**

### **9.1. Помещения для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ):**

Лаборатория «Организация гостиничного дела»: парты, стулья, рабочее место преподавателя, персональные компьютеры, интернет, принтер, сканер, копировальный аппарат, веб-камера, гарнитуры со встроенным микрофоном, маркерная доска

## **10. Методические рекомендации по организации проведения практики.**

### **10.1 Особенности и порядок прохождения студентами преддипломной практики.**

Во время прохождения практики студенты должны соблюдать и выполнять все требования, действующие на предприятии, являющемся местом практики, и выполнять правила внутреннего трудового распорядка. Рабочий день студента-практиканта устанавливается в соответствии с режимом работы организации и занимаемой им должностью.

С момента зачисления студентов в период практики в качестве практикантов на рабочие места на них распространяются правила охраны труда и правила внутреннего распорядка, действующие в организации.

#### **Составление развернутого плана ВКР.**

В примерном плане, согласованном с руководителем практики, как правило, отражены только основные вопросы, которые будут рассматриваться в ВКР. По ходу сбора практического материала, изучения литературы и электронных ресурсов (Интернет-сайты) по теме ВКР, план должен быть уточнен, конкретизирован и детализирован.

Первые дни практики следует посвятить составлению развернутого плана ВКР. Он разрабатывается студентом на основе примерного плана, который был составлен до начала практики и согласован с руководителем преддипломной практики от кафедры.

В план ВКР включаются:

- введение, в котором обосновывается актуальность темы, определяются цель,

задачи, объект и предмет исследования;

– основная часть, где рассматриваются методологические, теоретические и аналитические аспекты изучаемой проблемы, отмечается степень разработанности отдельных вопросов, дается правовая характеристика изучаемого объекта, анализируется его существующее состояние, формулируются рекомендации с обоснованием эффективности отдельных предложений;

– заключение;

– список использованных источников.

Следует помнить, что в плане ВКР не просто перечисляется содержание, а в обязательном порядке должна прослеживаться логическая связь отдельных частей (разделов и подразделов). Поэтому построение плана ВКР должно быть органичным, намеченные к разработке вопросы конкретны и взаимосвязаны.

План ВКР может уточняться не только в период практики, но и в дальнейшем, в зависимости от наличия фактического материала. В процессе корректировки плана формируется теоретический уровень и практическое значение ВКР в целом.

### **Сбор и обработка материалов.**

Сбор теоретического и практического материала, его обработка является самым трудоемким и очень важным этапом в подготовке ВКР.

Работа над ВКР начинается с подбора литературы, изучения нормативно-правовых актов и практических материалов, относящихся к выбранной теме. Библиографический аппарат в ВКР – это ключ к источникам, которыми пользовался автор при ее написании. Именно по нему можно судить о степени осведомленности студента об имеющейся литературе по изучаемой проблеме. Оформление списка использованных источников должно соответствовать ГОСТ 7.1–2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».

В целях ускорения обработки подобранного материала рекомендуется широко использовать системный подход, справочно-информационные системы и компьютерные технологии. Необходимо по теме ВКР изучить инструкции, методические указания, нормативные документы, постановления, действующие в настоящее время и регламентирующие работу фирм, организаций и предприятий. При изучении литературы и нормативно-правовых актов следует обратить внимание на изменения и дополнения, внесенные с момента издания соответствующего источника ко времени подготовки ВКР.

Своевременное и качественное выполнение ВКР во многом зависит от полноты собранного практического материала. Однако, изучая во время преддипломной практики учетные и отчетные документы, рабочие материалы организации, необходимо выяснить, какие данные, относящиеся к теме ВКР, можно использовать при ее написании. Ссылки на такую информацию даются в ВКР с согласия руководства организации.

Особую важность имеют те данные, которые подтверждают правильность сделанных выводов и практических замечаний. Здесь в качестве консультантов и экспертов могут выступить руководитель практики от организации и другие заинтересованные работники. Выводы могут быть подтверждены данными пояснительной записки к годовому бухгалтерскому отчету и аудиторским заключением.

При сборе и обобщении практических материалов следует отбирать не только положительные, но и негативные факты, критически оценивать теорию и практику.

Работая над основными главами, раскрывающими вопросы учета, анализа или аудита, студент должен:

– собрать нормативные, плановые и отчетные документы, различные справки и расчеты;

– обобщить, систематизировать и обработать их, т. е. самостоятельно разработать формы таблиц, выполнить необходимые аналитические расчеты, подготовить варианты

рисунков и схем;

– выявить положительные стороны и имеющиеся недостатки, нарушения, отступления от установленных положений и инструкций на соответствующем участке деятельности.

Также очень важно подготовить обоснованные рекомендации и предложения, направленные на развитие теоретических и методологических положений, на улучшение организации бухгалтерского учета, аудита и экономического анализа. Количеством и значимостью таких предложений во многом определяется ценность ВКР.

При написании ВКР у студента есть возможность наилучшим образом показать свои знания, выразить свою точку зрения по конкретному вопросу, то есть показать умение самостоятельно делать выводы, вносить предложения на основе обобщения конкретных фактов. Это основное требование к любой научной работе, в том числе и к ВКР.

К концу практики студент должен не только собрать и обработать фактический материал, но и составить подробный рабочий план каждого раздела. Это систематизирует изложение и облегчает логическую взаимосвязь отдельных вопросов, позволяет согласовывать материал данного раздела с материалом как предыдущего, так и последующего разделов.

В процессе выполнения ВКР студенту рекомендуется придерживаться следующих требований:

- целевая направленность сбора и обработки материала;
- четкость построения таблиц, схем, графиков, диаграмм;
- логическая последовательность изложения материала;
- необходимая глубина исследования;
- полнота освещения рассматриваемых вопросов работы;
- убедительность аргументации в обосновании важности исследуемого вопроса;
- краткость и точность формулировок и изложения результатов работы;
- доказательность выводов;
- обоснованность рекомендаций;
- грамотное изложение текста работы, ее аккуратное оформление.

Все подразделы ВКР должны быть подчинены главному направлению темы, органически связаны между собой и являться логическим продолжением один другого. Вместе с тем, каждая глава может носить самостоятельный характер.

Контроль преддипломной практики осуществляется заведующим выпускающей кафедрой и преподавателем кафедры, ответственным за преддипломную практику. В первые дни преддипломной практики руководитель практики от кафедры проводит установочный контроль по всем объектам преддипломной практики, уточняет с руководителем практики от организации тему выпускной квалификационной работы по каждому студенту.

Регулярно, в течение всего срока преддипломной практики, руководитель преддипломной практики от кафедры контролирует работу студентов на местах, проверяет качество заполнения ими дневников и выход их на работу. Итоговый контроль преддипломной практики проводится при защите отчета.

### **Критерии дифференцированной оценки по итогам практики.**

Результаты защиты отчета по практике оцениваются по пятибалльной шкале («отлично» /«хорошо»/ «удовлетворительно»/ неудовлетворительно») в зависимости от качества информации в представленном отчете и уровня знаний студента по данному направлению. Оценка знаний студента осуществляется по следующим критериям:

**Оценку «отлично»** заслуживает студент, который показал всесторонние,

систематические и глубокие знания по всем разделам отчета, самостоятельно выполнил все предусмотренные программой практики задания, всесторонне и глубоко изучил рассматриваемое предприятие, принимал активное участие в производственной и общественной деятельности предприятия, что подтверждается положительным отзывом руководителя практики от предприятия. При подготовке отчета проявил творческие способности и научный подход в анализе основных сфер деятельности предприятия. Ответы на вопросы отличаются богатством и точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично. Выполнение заданий на уровне 85-100%.

**Оценку 4 («хорошо»)** заслуживает студент, который показал достаточно полное знание по всем разделам отчета, самостоятельно выполнил все предусмотренные программой задания, не допустил в ответах на вопросы существенных неточностей. Всесторонне и глубоко изучил рассматриваемое предприятие, принимал активное участие в производственной и общественной деятельности предприятия, что подтверждается положительным отзывом руководителя практики от предприятия. Показал систематический характер знаний, достаточный для дальнейшего обучения, а также способность к их самостоятельному пополнению. Выполнение заданий и ответы на вопросы на уровне 65-85%.

**Оценку 3 («удовлетворительно»)** заслуживает студент, который показал знания по основным разделам отчета в объеме, необходимом для дальнейшего обучения и будущей работы по специальности, однако не отличался особым усердием и активностью в практической работе, самостоятельно выполнил основные задания, предусмотренные основной программой, но в ответах на вопросы допустил отдельные ошибки, которые смог исправить под руководством преподавателей. Выполнение заданий и ответы на вопросы на уровне 50-65%.

**Оценка 2 («неудовлетворительно»)** выставляется студенту, который имеет существенные пробелы в знаниях или отсутствие знаний по значительной части своего отчета о практике, не выполнил самостоятельно предусмотренные программой задания, допускает существенные ошибки при ответах на вопросы, не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности без дополнительной подготовки по соответствующим разделам отчета о практике. Неудовлетворительная оценка выставляется также в случае, когда студент не может ответить на поставленные вопросы (отказ от ответа, ответ полностью не по сути поставленного вопроса). Выполнение заданий и ответы на вопросы ниже 50%.

### **Методические рекомендации по подготовке к защите практики.**

Отчёт по практике является итоговым документом, содержащим данные о характере выполненных работ, а также о полученных навыках и умениях студента. Отчёт должен содержать следующие разделы: введение, основную часть, заключение, список использованной литературы и приложения.

Во введении необходимо указать актуальность и цель данной практики, состав вопросов, подлежащих изучению, сроки прохождения практики (даты начала и окончания), место прохождения практики.

В основной части отчёта необходимо:

- дать краткую характеристику организации (предприятия, учреждения), где проходила практика;
- раскрыть все вопросы/задания, которые необходимо было выполнить в процессе прохождения практики. При этом отразить специфику решения поставленных вопросов именно в данной организации, привести примеры расчёта показателей или примеры заполнения отчётных форм;
- перечень невыполненных заданий с указанием причин невыполнения.

Детальное содержание основной части отчёта представлено в программе по

конкретному виду практики конкретной специальности или направления, а также определяется заданием, полученным от руководителя практики.

Заключение должно содержать выводы по выполненным заданиям, предложения по совершенствованию рассмотренных вопросов, а также оценку практической значимости данного вида практики для выпускной квалификационной работы.

Приложения должны содержать полученные в организации формы документов, расчётные таблицы, графики и т. д.

При формировании отчёта по практике следует соблюдать определённую последовательность расположения материала:

1. Титульный лист (приложение А).

Направление на практику с отзывом руководителя от организации (приложение Б).

2. Содержание (перечень разделов и подразделов отчёта).
3. Введение.
4. Основная часть.
5. Заключение.
6. Список литературы.
7. Приложения.

При оформлении отчёта по практике необходимо соблюдать следующие требования:

- отчёт оформляется на одной стороне листа А4 (210x297 мм), белой бумаги с соблюдением следующих размеров полей: верхнее и нижнее - по 20 мм, левое поле – 30 мм, правое поле – 10 мм;

- таблицы и иллюстрации допускается представлять на листах формата А3 (297x420 мм);

- текст готовится к распечатке на одной стороне листа на компьютере;

- шрифт «Times New Roman» 14 pt, межстрочный интервал – полуторный;

- наименования разделов располагаются по центру строки без точки в конце и набираются прописными буквами без подчёркиваний;

- заголовки подразделов набираются с абзацного отступа строчными буквами (кроме первой) без точки в конце;

- после номера раздела и подраздела в тексте точка не ставится;

- не допускаются переносы в словах разделов и подразделов;

- расстояние между заголовками и текстом должен составлять два интервала;

- страницы следует нумеровать арабскими цифрами;

- номер проставляется внизу страницы по центру в пределах рабочего поля; на титульном листе, направлении, аттестационном листе и содержании номер страницы не ставится. Указанные страницы включаются в общую нумерацию. Поэтому на странице с «Введением» указывается номер 5;

- формулы следует выделять в отдельную строку, отделяя её от текста свободной строкой (сверху и снизу). Оформление формул производится при помощи любого редактора формул. Номера формул указываются арабскими цифрами в круглых скобках и имеют сквозную нумерацию;

- при оформлении таблиц и иллюстраций следует руководствоваться следующими правилами.

Все иллюстрации (кроме таблиц) в тексте работы называются **рисунками**, их представляют сразу же после упоминания или на следующей странице.

Выполняют рисунки черными чернилами (пастой) или тушью, если они не могут быть представлены с помощью компьютерной графики или в виде фотографий.

Под изображением рисунка приводится слово «Рисунок» с указанием после него через интервал цифры (номера) с точкой после цифры и далее (через интервал) указывается название рисунка с заглавной буквы. При этом номер и название

располагаются на одной и той же строке.

Перед рисунком в тексте оставляют одну свободную строку. Рисунок должен быть расположен по центру страницы, в абзаце, содержащем рисунок, не должно быть заказано отступа или выступа первой строки. Выравнивание названия рисунка производится по левому краю. Нумерация рисунков в тексте должна быть сквозной.

*Пример оформления рисунка:*



**Рисунок 1. Динамика индекса потребительских цен**

Цифровой материал рекомендуется помещать в тексте в виде **таблиц**. Каждая из них должна иметь заголовок, точно отражающий её содержание и расположенный по центру. Помещается заголовок непосредственно над таблицей после слова Таблица, расположенного справа от таблицы (с указанием номера таблицы, без точки).

Располагаются таблицы в тексте сразу после первой ссылки на них или на следующей (за первой ссылкой) странице. Оформляются таблицы так, как показано на примере приведенной Таблицы 1 на стр. 10 (пример). При переносе части таблицы на другую страницу название помещают только над первой её частью, а над второй справа пишут «Продолжение таблицы» с указанием её номера. Допускается располагать таблицу вдоль длинной стороны листа. Графу «Номер по порядку» в таблице не делают.

Если повторяющийся в разных строках таблицы текст состоит из одного слова, то после его первого написания далее допускается заменять его кавычками. Если текст состоит из двух или более слов, то его можно заменять словами «то же», а далее заменять кавычками. Ставить кавычки вместо повторяющихся цифр не допускается.

Если таблица заимствована или рассчитана по данным статистического ежегодника или другого литературного источника, надо обязательно делать ссылку на первоисточник (см. пример Таблица 1).

*Пример оформления таблицы*

Таблица 1

Доля государственного долга в ВВП в развитых странах G-20

в 2007–2015 гг., %

Страны	2007 (факт)	2009 (факт)	2010 (оценка)	2011 (прогноз)	2015 (прогноз)
G-20 – развитые экономики	77,9	96,9	104,4	108,8	117,1
Япония	187,7	217,7	227,1	234,6	250,0
Италия	103,4	115,8	118,6	120,5	124,7
США	62,1	83,2	92,6	97,4	109,7
Франция	63,8	77,4	84,2	88,6	94,8
Великобритания	44,1	68,2	78,2	84,9	90,6

*Источник:* IMF World Economic Outlook. 2010. April. [Электронный ресурс]. – Электр. данн. – Режим доступа: <http://www.imf.org/external/pubs/ft/weo/>

Если в тексте необходимо сослаться на таблицу, то следует указать номер таблицы и страницу, на которой она расположена.

**Приложения** помещают за списком литературы в порядке упоминания их в основном тексте. Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху справа слова «Приложение».

Приложения обозначаются заглавными буквами русского алфавита, начиная с А. После слова «Приложение» должна следовать буква, обозначающая его последовательность.

Разработанные студентом документы, имеющие самостоятельное значение и подлежащие исполнению в соответствии с заданием и нормативно-закрепленными требованиями (бухгалтерские отчеты и балансовые документы, кадровые документы, графики работ, разделы финансовых, маркетинговых и производственных планов и т. п.), помещают в прилагаемую к текстовой части папку с соответствующей описью. При наличии аудио - или видеоматериалов и материалов в электронном виде их носители размещают в кармане этой же папки.

Наличие графического материала является необходимым условием её написания. Этот материал может быть представлен в виде схем, рисунков, таблиц, графиков и диаграмм, которые должны наглядно иллюстрировать и подтверждать основную часть работы. Графический материал может помещаться или в основном тексте, или (если он представлен в формате, большем, чем А4) выноситься в приложения к работе. Перечень графического материала устанавливается в задании на практику.

Рекомендуется представлять единый список литературы к работе в целом. Список обязательно должен быть пронумерован. Каждый источник упоминается в списке один раз, вне зависимости от того, как часто на него делается ссылка в тексте работы.

Наиболее удобным является алфавитное расположение материала, так как в этом случае произведения собираются в авторских комплексах. Произведения одного автора расставляются в списке по алфавиту заглавий.

Официальные документы ставятся в начале списка в определенном порядке: Конституция; Кодексы; Законы; Указы Президента; Постановления Правительства; другие нормативные акты (письма, приказы и т. д.). Внутри каждой группы документы располагаются в хронологическом порядке.

Литература на иностранных языках ставится в конце списка после литературы на русском языке, образуя дополнительный алфавитный ряд. Для каждого документа предусмотрены следующие элементы библиографической характеристики: фамилия автора, инициалы; название; подзаголовочные сведения (учебник, учебное пособие, словарь и т. д.); выходные сведения (место издания, издательство, год издания); количественная характеристика (общее количество страниц в книге).

Ссылки на источники и научную литературу, используемую в тексте, следует оформлять в соответствии с правилом оформления списка литературы **постранично**, т.е.

внизу страницы с указанием ФИО автора, названия работы, издательства, года выпуска и страницы, с которой цитируется материал.



**Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Санкт-Петербургский институт экономики и управления»**

**ФАКУЛЬТЕТ ЭКОНОМИКИ И УПРАВЛЕНИЯ**

**Кафедра менеджмента**



**Фонд оценочных средств  
ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ**

<b>Для направление подготовки</b>	<b>43.03.03 «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»</b>
<b>Направленность (профиль)</b>	<b>ГОСТИНИЧНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ</b>
<b>Уровень высшего образования</b>	<b>БАКАЛАВРИАТ</b>

**Санкт-Петербург  
2017**

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ.....	20
2. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	22
3. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ,.....	23
НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ. ...	23
4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	26

# 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

## 1.1. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения преддипломной практики

Процесс прохождения студентами преддипломной практики направлен на формирование следующих профессиональных компетенций (согласно ФГОС ВО):

Индекс компетенции	Содержание компетенции
ПК-3	владением навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения
ПК-4	готовностью анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы
ПК-5	способностью контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения
ПК-6	готовностью к сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, к выявлению потребностей потребителя, формированию гостиничного продукта, развитию клиентурных отношений
ПК-7	готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в работе с потребителем
ПК-8	готовностью использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя

В результате прохождения практики студент должен:

### **Знать:**

- нормативно-правовую базу, регулирующую финансово-хозяйственную деятельность гостиничного предприятия;
- методы планирования деятельности гостиничного бизнеса и обоснования управленческих решений;
- методы оценки деятельности гостиничного дела;
- опыт ведущих отечественных и зарубежных компаний в области планирования и управления гостиничной деятельностью;
- основные особенности различных организационно-правовых форм собственности гостиничных предприятий;
- состав материально-технической базы гостиничного предприятия и его трудовых ресурсов;
- показатели производственно-хозяйственной деятельности предприятия;
- основные функции и методы работы службы приема и размещения гостиницы;
- виды должностных обязанностей сотрудников службы приема и размещения;
- объем и качество информации в работе с клиентами для сотрудников службы приема и размещения гостиницы;
- основные результаты новейших исследований, опубликованные в ведущих профессиональных журналах по проблемам в сфере гостеприимства;
- методологические основы проведения технологических разработок;

- инструментарий реализации проводимых исследований и анализа их результатов;
- теоретические и нормативные основы осуществления технологических процессов выбранного объекта исследования;
- специфику осуществления проектной, аналитической и финансово-хозяйственной деятельности на уровне организации (месте прохождения практики)

**Уметь:**

- выработать управленческие решения, исходя из анализа различных вариантов, в целях повышения эффективности деятельности гостиничного предприятия;
- формировать систему планов деятельности фирмы;
- осуществлять управление реализацией конкретного экономического проекта;
- проводить анализ финансовой отчетности и использовать полученные результаты в целях обоснования планов и управленческих решений;
- сформировать систему показателей и использовать современные технологии сбора и обработки информации в целях оценки деятельности гостиничного предприятия;
- проводить анализ и рассчитывать показатели производственно-хозяйственной деятельности предприятия;
- устанавливать контакты в сфере деловых отношений с помощью современных технологий общения;
- применять методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества процессов предоставления гостиничных услуг;
- изучать потребности человека, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;
- перечислять подходы к типологизации потребителей гостиничного продукта;
- демонстрировать методы и средства стимулирования мотивации персонала в повышении качества процессов предоставления гостиничных услуг
- использовать знание иностранного языка в профессиональной деятельности;
- применять эффективные методы и технологии продаж гостиничных продуктов, соответствующих запросам потребителей;
- применять методы и средства познания для совершенствования и развития своего интеллектуального и общекультурного уровня;
- обобщать и оценивать результаты новейших исследований в области технологий гостеприимства;
- выявлять перспективные направления развития гостиничного предприятия;
- обосновывать актуальность, теоретическую и практическую значимость избранной темы научного исследования;
- использовать методы и методологию проведения исследований деятельности предприятия.

**Владеть:**

- навыками сбора и обработки необходимых данных, необходимых для разработки планов и обоснования управленческих решений;
- методами планирования деятельности гостиничного предприятия, методами обоснования управленческих решений и организации их выполнения, методами оценки гостиничного дела и выявления резервов повышения его эффективности;
- профессиональными навыками аналитического обеспечения процесса планирования деятельности организации, направленной на получение прибыли от пользования имуществом, продажи товаров, выполнения работ или оказания услуг;
- навыками оценки эффективности мероприятий по снижению риска;
- политикой привлечения финансовых ресурсов;
- навыками формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего запросам потребителей, методами маркетинговых исследований гостиничного предприятия;

- разработки планов и программ развития предприятия, подготовки заданий для групп и отдельных исполнителей;
- подготовки данных для составления обзоров и отчетов о деятельности предприятия;
- поиска, анализа и оценки источников информации для проведения расчетов;
- прогнозирования динамики основных технико-экономических показателей деятельности предприятия и его структурных подразделений;
- сбора, обработки и систематизации информации по теме исследования, выбора методов и средств решения задач исследования;
- разработки технико-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов, и методик их расчета;
- организации и проведения практических исследований, в том числе статистических исследований;
- оценки и интерпретации полученных результатов.

## **2. КРИТЕРИИ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

### **2.1 Используемые в ФОС оценочные средства, их краткая характеристика и представление оценочного средства**

По итогам прохождения практики студент составляет письменный отчет о выполненной работе.

Выполненный отчет предоставляется на кафедру для проверки правильности оформления, регистрации и рецензирования. Аттестация по практике проводится в соответствии с разработанным рейтингом оценки.

Отчет прохождения практики предоставляется для написания отзыва руководителю практики. Отчет о практике должен быть выполнен в машинописном виде по установленным стандартам оформления текстовой документации.

Отчет, дневник практики и материалы предоставляются руководителю практики от института для проверки, предварительной оценки и допуску к защите отчета.

Вся деятельность студента в ходе преддипломной практики должна быть оценена в соответствии.

#### **Критерии дифференцированной оценки по итогам практики.**

Результаты защиты отчета по практике оцениваются по 4-х балльной шкале («отлично» /«хорошо»/ «удовлетворительно»/ неудовлетворительно») в зависимости от качества информации в представленном отчете и уровня знаний студента по данному направлению. Оценка знаний студента осуществляется по следующим критериям:

**Оценку «отлично»** заслуживает студент, который показал всесторонние, систематические и глубокие знания по всем разделам отчета, самостоятельно выполнил все предусмотренные программой практики задания, всесторонне и глубоко изучил рассматриваемое предприятие, принимал активное участие в производственной и общественной деятельности предприятия, что подтверждается положительным отзывом руководителя практики от предприятия. При подготовке отчета проявил творческие способности и научный подход в анализе основных сфер деятельности предприятия. Ответы на вопросы отличаются богатством и точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично. Выполнение заданий на уровне 85-100%.

**Оценку «хорошо»** заслуживает студент, который показал достаточно полное

знание по всем разделам отчета, самостоятельно выполнил все предусмотренные программой задания, не допустил в ответах на вопросы существенных неточностей. Всесторонне и глубоко изучил рассматриваемое предприятие, принимал активное участие в производственной и общественной деятельности предприятия, что подтверждается положительным отзывом руководителя практики от предприятия. Показал систематический характер знаний, достаточный для дальнейшего обучения, а также способность к их самостоятельному пополнению. Выполнение заданий и ответы на вопросы на уровне 65-85%.

**Оценку «удовлетворительно»** заслуживает студент, который показал знания по основным разделам отчета в объеме, необходимом для дальнейшего обучения и будущей работы по специальности, однако не отличался особым усердием и активностью в практической работе, самостоятельно выполнил основные задания, предусмотренные основной программой, но в ответах на вопросы допустил отдельные ошибки, которые смог исправить под руководством преподавателей. Выполнение заданий и ответы на вопросы на уровне 50-65%.

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, который имеет существенные пробелы в знаниях или отсутствие знаний по значительной части своего отчета о практике, не выполнил самостоятельно предусмотренные программой задания, допускает существенные ошибки при ответах на вопросы, не может продолжить обучение или приступить к профессиональной деятельности без дополнительной подготовки по соответствующим разделам отчета о практике. Неудовлетворительная оценка выставляется также в случае, когда студент не может ответить на поставленные вопросы (отказ от ответа, ответ полностью не по сути поставленного вопроса). Выполнение заданий и ответы на вопросы ниже 50%.

Бакалавр, не выполнивший программу практики, получивший отрицательный отзыв или неудовлетворительную оценку при защите отчета, направляется на практику повторно.

### **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.**

#### **Оценочное средство №1**

#### **ОТЧЕТ СТУДЕНТА ПО ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ**

Отчет о прохождении преддипломной практики представляется в машинописном виде и содержит: титульный лист, оглавление (с обозначением номеров страниц каждого раздела), введение, основную часть, заключение и приложения.

*Введение*, в котором дается обоснование актуальности выбранной темы, анализ источников и использованной литературы, а также фактических материалов, полученных в процессе прохождения преддипломной практики, формулируются цель и задачи, которые автор ставит и решает в ходе выполнения отчета.

*Основная текстовая часть*, включающая, как минимум, три раздела, в соответствии с поставленными во введении задачами. Изложение в ней материала должно быть последовательным, с использованием источников и литературы и постраничными ссылками на них.

В разделе «1» дается краткая характеристика обследуемого объекта, краткий

анализ его основной деятельности.

В разделе «2» излагаются основные методы и приемы, используемые студентами в целях проведения обследования организации в целом и отдельных подразделений и служб.

В разделе «3» анализируются все собранные в ходе обследования материалы с приложением таблиц, схем, графиков и т.п., а также даются предложения по совершенствованию документационного обеспечения и управленческой деятельности организации.

*Заключение.* В нем подводятся основные итоги проделанной практикантом работы, делаются выводы.

*Список источников и использованной литературы* включает издания, используемые при написании отчета. Список источников формируется по отдельным группам изданий: законодательные акты, нормативно-правовые документы, государственные стандарты, сборники документов, монографии, учебники и т.д. Список исследований составляется в алфавитном порядке фамилий авторов.

*Приложение.* В качестве приложения к отчету могут быть даны схемы, таблицы, графики, регистрационные формы, копии распорядительных и информационно-справочных документов, номенклатуры дел организации, проекты документов, разработанные студентами, и др.

Страницы отчета должны быть пронумерованы, на последней странице отчета составитель ставит свою подпись.

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4, шрифт 14, интервал 1,5. Общий объем отчета без приложения - 20-24 страницы.

Отчет готовится в течение всей преддипломной практики. Полностью оформленный отчет представляется на рецензию руководителю от учреждения, который, ознакомившись с отчетом, дает свое заключение.

## **Оценочное средство №2. Вопросы по индивидуальным заданиям**

1. Изучить и освоить в период прохождения практики в службе приема и размещения:

- 1.1. функционирование службы приема и размещения (особенности, основные показатели деятельности службы, их анализ);
  - 1.2. программу регистрации гостей и обязанности регистратора;
  - 1.3. программу визовой поддержки;
  - 1.4. программу бронирования, заселения и выписки гостей;
  - 1.5. гарантированное и негарантированное бронирование;
  - 1.6. основы кассовых операций и операций с кредитными карточками;
  - 1.7. телефонный этикет;
  - 1.8. основы правил гостеприимства гостиничного комплекса;
  - 1.9. самостоятельно работать: ввод заявок, поселение клиента, выставление счетов, аннуляция поселения, переселение клиента, расчет клиента, оформление выселения гостя).
2. Составить организационную структуру гостиницы (схему).
3. Выявить:
- 3.1. особенности деятельности службы приема и размещения (составить перечень);
  - 3.2. функциональные обязанности начальника службы приема и размещения гостиницы, сотрудников службы (составить перечень, квалификационные требования, возможности карьерного роста);
  - 3.3. взаимосвязь службы приема и размещения с другими подразделениями (составить схему);
  - 3.4. используемые технологии в разработке управленческих решений (перечень, анализ,

- рекомендации по повышению эффективности управления);
- 3.5. используемые технологии в управлении качеством услуг (перечень, анализ, рекомендации по повышению эффективности управления);
- пути формирования корпоративной культуры (этика поведения сотрудников службы гостиницы (принципы), особенности работы с «трудным» клиентом, конфликты и пути их разрешения);
- 3.7. влияние деятельности службы приема и размещения на повышение конкурентоспособности гостиницы (перечень, анализ).
4. Составить учет заселения гостиницы (составить таблицу).
5. Рассчитать загрузку номерного фонда гостиницы (составить таблицу).
6. Изучить основные показатели деятельности гостиницы (составить таблицу, подготовить динамический и сравнительный анализ).
7. Освоить основные технологии в деятельности данной службы гостиничного предприятия.
8. Принять участие в проведении обучающих мероприятий для персонала службы гостиничного предприятия.
9. Ознакомиться (при возможности доступа) с аналитическими материалами, базами данных, отчётами о функционировании данной службы гостиничного предприятия.
10. Изучить и освоить в период прохождения преддипломной практики в Финансовом отделе гостиницы:
11. Изучить и освоить в период прохождения практики в отделе маркетинга гостиницы:
- 11.1 функционирование коммерческо-административной службы (цели, задачи, основные показатели деятельности службы, их анализ).
- 11.2. Составить организационную структуру гостиницы (схему).
12. Изучить:
- основные показатели деятельности коммерческо-административной службы гостиницы (составить таблицу, подготовить динамический и сравнительный анализ).
  - Формирование тарифов и цен, их зависимость от состава клиентов (разовые, групповые), сезона, способа заезда (бронирование, «от стойки»), возможные скидки.
  - Техническое оснащение службы.
  - Маркетинг в коммерческой службе (миссия, ситуационный анализ, статистика, план действий, PROMOTION).
  - Составление договоров и работа с клиентами, поиск и привлечение клиентов. - Анализ рынка гостиничных услуг.
  - Способы оплаты (наличные, безналичные, кредитные карточки).
  - Технику безопасности.
  - Особенности бухгалтерского учета и возможные способы уменьшения налоговых платежей.
  - Влияние службы на всю работу гостиницы (конкурентные цены, скидки, привлечение клиентов).
  - Поиск возможностей по повышению рентабельности работы гостиницы.
  - Рекламную деятельность.
13. Освоить основные технологии в деятельности данной службы гостиничного предприятия.
14. Принять участие в проведении обучающих мероприятий для персонала службы гостиничного предприятия.

### **Оценочное средство №3**

## **ОТЗЫВ РУКОВОДИТЕЛЯ ОТЗЫВ-ХАРАКТЕРИСТИКА НА СТУДЕНТА**



## О ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

1. Полнота и качество выполнения студентами-практикантами программы.  
удовлетворительно  хорошо  отлично
2. Степень самостоятельности при работе.  
самостоятелен  недостаточно  зависим   
самостоятелен
3. Уровень профессиональной подготовки в целом.  
удовлетворительно  хорошо  отлично
4. Умение применять полученные знания на практике.  
удовлетворительно  хорошо  отлично
5. Умение работать с оргтехникой.  
удовлетворительно  хорошо  отлично
6. Организаторские способности, инициативность, коммуникабельность.  
удовлетворительно  хорошо  отлично

Выводы о практической деятельности студента

---

---

---

---

---

Назначенный руководитель  
практики от предприятия

\_\_\_\_\_

Ф.И.О.

\_\_\_\_\_

(подпись)

М.П.

### **4. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ И (ИЛИ) ОПЫТА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ**

#### **4.1. Перечень методических материалов.**

✓ Положение «О порядке проведения практики при освоении обучающимися образовательных программ высшего образования и среднего профессионального образования в Частном образовательном учреждении высшего образования «Санкт-Петербургский институт экономики и управления» (утверждено приказом ректора № 26/од от 31.03.2017 г.);

✓ Положение «О формах, периодичности и порядке текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся в Частном образовательном учреждении высшего образования «Санкт-Петербургский институт экономики и

управления» (утверждено приказом ректора № 44/од от 27.04.2017 г.);

✓ Положение «О порядке зачета в частном образовательном учреждении высшего образования «Санкт-Петербургский институт экономики и управления» результатов освоения обучающимися учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, дополнительных образовательных программ в других организациях, осуществляющих образовательную деятельность» (утверждено приказом ректора № 16/од от 27.03.2017 г.).

✓ Положение «Об организации учебного процесса при освоении образовательных программ среднего профессионального и высшего образования в Частном образовательном учреждении высшего образования «Санкт-Петербургский институт экономики и управления» (утверждено приказом ректора № 24/од от 29.03.2017г.).

#### **4.2. Процедура проведения оценивания знаний при проведении экзамена по дисциплине.**

Экзамен проводится, как правило, в период зачетно-экзаменационной сессии.

К экзамену допускаются студенты, выполнившие все требования учебного плана по дисциплине.

Экзамен проводится в устной форме по билетной системе.

Содержание билетов рассматривается и утверждается кафедрой. Преподаватель не имеет право вносить изменения в билеты по личной инициативе.

В экзаменационный билет должны, как правило, включаться два-три теоретических вопроса из разных разделов программы и в зависимости от специфики дисциплины - одна задача или практическое задание. Предварительное ознакомление обучаемых с экзаменационными билетами не разрешается.

Перечень учебно-методических материалов, разрешенных для пользования студентом на экзамене, утверждается заведующим кафедрой.

Перед началом экзамена учебная группа в полном составе представляется экзаменатору, который информирует студентов об их допуске к промежуточной аттестации.

Часть студентов, в количестве не более 5 человек, вызывается им для сдачи экзамена, остальные находятся вне аудитории.

Вызванный студент представляет экзаменатору свою зачетную книжку, после чего берет билет, называет его номер, прочитывает вопросы (задания), при необходимости уточняет их, а затем начинает готовиться к ответу.

Для подготовки к ответу студенту отводится до 30 минут. Во время экзамена студенты могут пользоваться рабочей программой дисциплины, а с разрешения экзаменатора - справочниками, таблицами, макетами и другими пособиями в соответствии с перечнем, утвержденным заведующим кафедрой.

По мере готовности или по истечении отведенного для подготовки к ответу времени, студент сообщает экзаменатору о своей готовности и, с его разрешения или по вызову, отвечает на поставленные в билете вопросы. Ответ по билету не должен превышать 20 минут. Необходимую для ответа на вопросы информацию студент может отобразить на доске или на листах бумаги, помеченных особым способом и полученных у экзаменатора вместе с билетом.

Если экзамен принимается несколькими преподавателями, то они могут самостоятельно выслушать и оценивать ответы экзаменуемых.

Если экзамен принимается комиссией, то ответ экзаменуемого выслушивается всеми ее членами. По отдельным вопросам, требующим практического выполнения, ответы могут приниматься одним членом комиссии по указанию председателя. Члены комиссии выставляют оценки за ответы по каждому основному вопросу билета, оценку за

дополнительный вопрос (вопросы) и оценку по результатам экзамена. Решение об итоговой оценке принимается открытым голосованием членов комиссии простым большинством голосов, при равном числе голосов решающим является голос председателя.

Экзаменуемый имеет право отказаться от ответа на вопросы первого билета и взять другой. В этом случае итоговая оценка снижается на один балл.

После ответа на все вопросы студент, сдает билет и, при наличии, тезисы ответа на листах бумаги, помеченных особым способом и полученных у экзаменатора.

Студентам, замеченным в оказании помощи друг другу при подготовке к ответу, а также использующим неразрешенные материалы и записи, нарушающим установленные правила на экзамене, по решению экзаменатора (председателя комиссии) на письменных экзаменах (зачетах) могут даваться другие или дополнительные задания, а на устных им может быть предложен другой билет или они могут удаляться с экзамена с выставлением неудовлетворительной оценки.

### **4.3. Процедура проведения оценивания знаний при проведении зачета**

Зачет по дисциплине принимается преподавателем в зачетную неделю в соответствии с расписанием учебных занятий и экзаменов.

К зачету допускаются студенты выполнившие все требования учебного плана по дисциплине.

Студенты заочной формы обучения сдают зачет в период лабораторно-экзаменационной сессии.

Зачет по дисциплинам проводятся по билетам или путем собеседования. Порядок проведения зачета, форма проверки знаний и навыков студентов определяются заведующим кафедрой.

Преподавателю предоставляется право объявить зачетную оценку без опроса тем обучаемым, которые показали высокую текущую успеваемость по дисциплине и активно участвовали в семинарских, практических и других видах занятий.

При приеме зачетов по билетам в них включаются два-три вопроса из различных разделов дисциплины, позволяющих проверить и оценить теоретические знания обучаемых, умения самостоятельно применять теорию при решении практических задач. Экзаменатору предоставляется право задавать студентам дополнительные вопросы, давать задачи и примеры по программе дисциплины.

При проведении зачета в форме собеседования студентам задаются под запись два-три вопроса из разработанного перечня. Допускается проверка знаний обучаемых с помощью технических средств контроля.

### **4.4. Процедура оценивания знаний при проведении тестирования**

При проведении зачета (экзамена) в форме бланкового или компьютерного тестирования допущены к промежуточной аттестации студенты размещаются в аудитории (компьютерном классе).

Перечень вопросов, включенных в тестовый материал, обсуждаются на заседании кафедры и утверждаются ее заведующим.

Преподаватель обязан принять все меры для предотвращения заблаговременного ознакомления студентов с правильными вариантами ответов тестовых материалов.

При проведении бланкового тестирования разрабатывается не менее 4-х вариантов бланков с тестовыми заданиями.

При проведении компьютерного тестирования необходимым условием является формирование перечня вопросов тестового задания случайным образом, а также

случайным образом определяется положение правильного ответа (ответов) в перечне вариантов ответа на вопрос (задание). Время на тестирование должно ограничиваться в установленных пределах программно-аппаратными средствами тестовой программы.

Для проведения бланкового или компьютерного тестирования отводится от 1-го до 2-х академических часов.

При проведении экзамена (зачета) в форме бланкового тестирования, результаты экзамена (зачета) объявляются студентам после проверки бланков преподавателем.

При проведении экзамена (зачета) в форме компьютерного тестирования, результаты объявляются студенту непосредственно по окончании тестирования.

**Лист регистрации изменений в ФОС практики**  
преддипломная  
(указать вид практики)

Направление и направленность подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»  
Профиль «Гостиничная деятельность»

Элементы ФОС практики (сокращенное наименование)		Основание для внесения изменений в ФОС практики	Подпись	Расшифровка подписи	Дата внесения изменения
новый	замененный				

*Примечание: по результатам изменений корректируется Паспорт ФОС практики.*