


АНО ВО «МОСКОВСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
 А.И. Ковалева
«22» октября 2018 г.

**ПРОГРАММА
ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ
Б2.П.2**

Направление подготовки – 43.03.03 «Гостиничное дело»

Квалификация выпускника – бакалавр

Кафедра туризма и гостиничного дела

Москва 2018

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО с учетом рекомендаций ОПОП ВО по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

Автор: Кинель К.Г. – магистр туризма, старший преподаватель кафедры туризма и гостиничного дела АНО ВО «Московский гуманитарный университет»

Рецензенты: Лукьянова Н. С. – к.г.н., доцент кафедры туризма и гостиничного дела АНО ВО «Московский гуманитарный университет»

Горелова С.И. – к.и.н., доцент, руководитель направления «Туризм» кафедры современного туризма и гостеприимства Российского государственного гуманитарного университета

ОБСУЖДЕНО

на заседании кафедры туризма и гостиничного дела
«09» октября 2018 г., протокол № 3

ОДОБРЕНО

Методической комиссией факультета международных отношений и туризма
«11» октября 2018 г., протокол № 2

1. Вид практики, способ и формы (форма) ее проведения

Технологическая практика проводится стационарным / выездным способом в дискретной форме путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения практики. Данный способ проведения преддипломной практики предусмотрен ОПОП ВО, разработанный на основе ФГОС ВО, установлен Университетом самостоятельно с учетом требований федеральных государственных образовательных стандартов.

Целью технологической практики обучающихся является закрепление теоретических знаний, практических умений и навыков, полученных в процессе освоения основной образовательной программы, получение профессионального опыта разработки и создания продукта в сфере гостиничного бизнеса.

Задачи технологической практики:

- освоение способов разработки и применения профессиональных стандартов и технологий гостиничной деятельности;
- формирование у обучающихся системы знаний функциональных процессов гостиниц и других средств размещения;
- изучение алгоритма разработки технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения в соответствии с требованиями потребителя;
- освоение навыков оценки качества технологических процессов гостиниц и других средств размещения;
- изучение современных информационных и коммуникационных технологий в гостиничной деятельности, в том числе по безопасности жизнедеятельности;
- освоение технологий организации производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения, распределение обязанностей и определение объемов работ исполнителей;
- изучение особенностей планирования производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; определения плановых заданий и технико-экономических норм, ресурсов, необходимых для обеспечения гостиничной деятельности;
- выработка умений по координации деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения;
- освоение способов оценки эффективности производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения;
- изучение методологии сбора, анализа и обобщения зарубежного и отечественного опыта гостиничной деятельности;
- выработка умений по адаптации инновационных технологий к деятельности гостиниц и других средств размещения.

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

Технологическая практика направлена на формирование элементов следующих компетенций в соответствии с ФГОС ВО и образовательной программы по данному направлению подготовки:

ПК-1 готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей;

ПК-2 готовность к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий;

ПК-8 готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя;

ПК-14 готовность к организации и выполнению проектов в гостиничной деятельности

В результате прохождения технологической практики обучающийся должен:

Знать:

- особенности формирования системы функциональных процессов гостиниц и других средств размещения;
- организацию производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения, распределение обязанностей и определение объемов работ исполнителей;
- методы оценки эффективности производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения.

Уметь:

- разрабатывать алгоритм технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения в соответствии с требованиями потребителей;
- проводить оценку качества технологических процессов гостиниц и других средств размещения;
- планировать производственно-технологическую деятельность гостиниц и других средств размещения;
- координировать и контролировать деятельность функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения.

Владеть:

- способами разработки и применения профессиональных стандартов гостиничной деятельности;
- технологиями использования современных информационных и коммуникативных технологий в гостиничной деятельности;
- методологией планирования и разработки технико-экономических заданий, необходимых для обеспечения гостиничной деятельности.

3. Место технологической практики в структуре образовательной программы

Технологическая практика предназначена для обучающихся по направле-

нию подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» квалификации бакалавр; входит в блок практик (Б2).

Технологическая практика предполагает предварительную работу по самоопределению обучающимся направления деятельности в сфере туризма, которая для него является наиболее предпочтительной. На профессиональное самоопределение обучающегося направлены:

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

практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности;

практическая деятельность в рамках учебных дисциплин, предшествующих практике;

индивидуальная и групповая работа с обучающимися в ходе выполнения проектных, творческих и курсовых работ.

Знания, умения и компетенции, приобретенные в ходе прохождения технологической практики необходимы для освоения следующих учебных дисциплин: «Проектирование гостиничной деятельности», «Инновации в туристской индустрии», «Организация службы приема и размещения».

Технологическая практика обучающихся организуется в рамках общей концепции подготовки бакалавров. Основная идея практики, которую должна обеспечить ее содержание, заключается в формировании первичных умений, связанных с организацией туристской деятельности, в том числе функций по созданию гостиничного продукта. Виды деятельности обучающегося в процессе прохождения практики предполагают формирование и развитие стратегического мышления, видения ситуации, умения работать в группе людей. Практика направлена на закрепление и углубление теоретической подготовки обучающегося и приобретение им профессиональных навыков и компетенций, в том числе в сфере профессиональной научно-производственной деятельности.

В соответствии с ФГОС ВО технологическая практика является важной составляющей профессиональной подготовки бакалавров по основной образовательной программе, нацеленной на подготовку к трудовой деятельности, формирование системного подхода к разработке и предоставлению гостиничного продукта, анализу и конструированию процесса оказания гостиничных услуг, формированию наиболее важных элементов культуры гостиничного сервиса.

4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительности в неделях либо в академических или астрономических часах.

Общая трудоемкость преддипломной практики 6 зачетных единиц, 216 академических часа.

5. Содержание практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды работы на практике, включая самостоятельную работу обучающихся и трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля
-------	--------------------------	--	-------------------------

1	Подготовительный этап практики: определение баз практики, инструктаж и выдача индивидуальных заданий.	Проведение организационного собрания обучающихся с руководителем практики от кафедры по получению информации об особенностях практики, месте и сроках проведения.	Инструктаж по технике безопасности.	Доведение до обучающихся задания на практику и видов отчетности по ней.	—	Явка на организационное собрание
	12 часа	4 час	4 час	4 час		
2.	Содержательный этап: осуществление деятельности в рамках функциональных обязанностей практиканта	—	—	Выполнение индивидуального задания по практике	Заполнение дневника практики, сбор материал для подготовки отчета по производственной практике	Присутствие на базе проведения практики. Сведения в дневнике по практике. Сведения от руководителя практики
	180 час	—	—	160 часов	20 часов	
3.	Заключительный этап: подготовка дневника и отчета по производственной практике	—	Подготовка отчета по практике, включая мультимедийную презентацию.	Выступление обучающегося на итоговом собрании по производственной практике.	Письменный отчет руководителя об итогах проведения практики.	Дневник практики, отчет по итогам прохождения практики, представленные на кафедру в установленные сроки
	24 часов	—	20 час	2 час	2 час	
Итого		4	24	166	22	

Раздел 1. Подготовительный этап практики: определение баз практики, инструктаж и выдача индивидуальных заданий.

Первое собрание по технологической практике проводится за две недели до начала практики, где осуществляется распределение обучающихся на базы практики с учетом их профессиональных склонностей и заинтересованности в определенных видах работы.

Установочное собрание проводится в первый день практики, предусмотренный учебным планом образовательной программы по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

В рамках установочной лекции обучающимся раскрываются цели и задачи практики, поясняются основные виды и содержание практической деятельности, предусмотренной в рамках практики, рекомендуется литература, справочные издания, которые могут помочь обучающимся при выполнении индивидуальных заданий.

Инструктаж предполагает знакомство с руководителями практики, распределение по группам и местам прохождения практики, пояснения по поводу заполнения дневника и составления отчета по практике, выдачу индивидуальных заданий.

После проведения собрания и до начала технологической практики в профильной организации руководителем практики от Университета и руководителем практики от профильной организации составляется совместный рабочий график (план) проведения технологической практики (Приложение 1).

Раздел 2. Содержательный этап: осуществление деятельности в рамках функциональных обязанностей практиканта.

Технологическая практика по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» предполагает практическую деятельность в следующих направлениях:

Технологии гостеприимства: определения и характерные особенности. Понятие технологии гостиничного сервиса. Характеристики современного состояния гостиничных услуг. Тенденции развития гостиничного бизнеса. Нормативно-правовая база, регулирующая гостиничную деятельность. Изучение документа «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Работа с нормативно-правовыми документами, регулирующими гостиничную деятельность.

Технология гостиничной деятельности: понятийный аппарат. Основные определения термина «технология». Базовые технологии. Ключевые технологии. Ведущие технологии. Технология как система условий, форм, методов и средств решения поставленной задачи. Технология как приемы, режим работы, последовательность операций и процедур, она тесно связана с применяемыми средствами, оборудованием, инструментами, используемыми материалами.

Современные технологии гостиничной деятельности. Основные виды современных технологий и их характеристика. Перспективные и высокие технологии. Классификация Блоунера. Классификация Вудворта. Отличительные особенности технологий в организации гостиничной деятельности. Основные понятия, термины и определения в области технологии обслуживания в гостиницах и других средствах размещения. Передовой зарубежный и отечественный опыт применения современных технологий формирования и предоставления гостиничного продукта.

Основы производственно-технологической деятельности. Понятие технологического процесса. Технологический процесс как упорядоченная по-

следовательность взаимосвязанных действий, выполняющихся с момента возникновения исходных данных до получения требуемого результата. Технология и ее роль в разработке успешных идей. Виды технологических процессов. Гостиничный продукт, как предмет купли-продажи на рынке услуг.

Сущность и особенности деятельности по оказанию гостиничных услуг. Специфика производства и оказания гостиничных услуг. Структура гостиничного предприятия. Модель Минцберга организационной структуры отеля. Системы управления гостиницами. Основные гостиничные службы и их функции. Организационная модель современной гостиницы. Основные службы гостиниц.

Технология и организация работы служб по производству основных гостиничных услуг. Организация приема и размещения гостей. Служба приема и размещения в отеле. Порядок проживания в отеле. Технологический замкнутый цикл обслуживания потребителей гостиничных услуг: бронирование, регистрация гостя по прибытии, оформление предварительного счета. Размещение в номере, оказание различных видов обслуживания, оформление окончательного расчета гостя при отъезде.

Организация предоставления деловых услуг и услуг отдыха в гостинице. Экскурсионные услуги. Бизнес-центры и конференц-залы. Транспортные услуги отеля. Оказание торговых услуг. Организация отдыха гостей. Оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги, услуги индустрии красоты. Технология анимационной деятельности в отеле. Используемое концертное оборудование.

В ходе технологической практики по обучающийся самостоятельно готовит отчет по организационно-технологическим аспектам изучаемого предприятия гостеприимства.

Темы задания утверждаются руководителем практики. Во время этих занятий рекомендуется демонстрация различных подготовленных наглядных материалов и применение иных инновационных форм отчета. Методическим обеспечением подготовленных заданий выступают наглядные пособия, презентации и иные материалы.

Руководитель готовит письменную рецензию работы обучающегося по прохождению практики, дает свою характеристику и предлагает оценку. В характеристике отражается уровень подготовки обучающегося, его отношение к работе.

Выполнение индивидуального задания предполагает обязательное изучение методических указаний по практике, нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность в области гостиничного дела, правоустанавливающих документов и локальных актов компании – базы практики, проектной, аналитической и иной рабочей документации в рамках функциональных обязанностей практиканта. Все этапы выполнения индивидуального задания отражаются в дневнике технологической практики

Раздел 3. Заключительный этап: подготовка дневника и отчета по технологической практике.

На заключительном этапе технологической практики обучающийся должен обобщить материал, собранный в период прохождения практики, определить его достаточность и достоверность, составить отчет. Практиканту может быть предоставлен отзыв от компании или организации, где он проходил практику.

6. Формы отчетности по практике

Форма промежуточной аттестации по технологической практике – зачёт.

Формами отчетности по технологической практике являются Дневник практики (Приложение 2), Отчет по результатам прохождения практики (Приложение 3) и Отзыв руководителя практики от профильной организации (Приложение 4).

Дневник практики, отчет по итогам прохождения практики и отзыв руководителя практики от профильной организации обучающийся сдает на проверку руководителю практики от кафедры сразу после ее окончания. После проверки документов руководитель практики пишет заключение в дневнике практики. Отчет по практике обсуждается и защищается на зачёте по практике.

Зачёт по технологической практике проходит не позднее чем через две недели после даты окончания практики, предусмотренной учебным планом ОП ВО.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

7.1. Компетенции и этапы их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код компетенции	Вид	Содержание	Вид занятий, работы	Критерий оценки
ПК-1 готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей	Знать	основные понятия, термины и определения в области технологии обслуживания в гостиницах и других средствах размещения	Аналитическая деятельность	Компетенция «освоена» , если обучающийся знает современные технологии для формирования и предоставления гостиничного продукта Компетенция «не освоена» , если обучающийся не знает способы использования информационных и коммуникативных технологий в создании гостиничного продукта
	Уметь	применять полученные знания для решения вопросов в практической деятельности; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслужи-	Методическая деятельность	Компетенция «освоена» , если обучающийся умеет обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов с использованием информационных технологий в профессиональной деятельности Компетенция «не освоена» ,

		вания		если обучающийся не способен применять полученные знания для решения вопросов в практической деятельности
	Владеть	навыками практического применения перспективных технологий в организации гостиничной деятельности	Практическая деятельность	Компетенция « освоена », если обучающийся владеет навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; применения стандартов в профессиональной гостиничной деятельности Компетенция « не освоена », если обучающийся не владеет навыками применения, адаптации и развития современных технологий обслуживания
ПК-2 готовность к разработке и предоставлению гостиничного продукта, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	Знать	основные нормативные акты, регулирующие проектирование и формирование туристского продукта	Аналитическая деятельность	Компетенция « освоена », если обучающийся умеет использовать нормативную базу и новейшие информационные и коммуникационные технологий по разработке процесса оказания гостиничных услуг Компетенция « не освоена », если обучающийся не умеет консультировать туристов по вопросам приобретения гостиничного продукта
	Уметь	самостоятельно разрабатывать программы обслуживания потребителей гостиничных услуг	Методическая деятельность	Компетенция « освоена », если обучающийся умеет выбирать и использовать методы проектирования в гостиничном деле Компетенция « не освоена », если обучающийся не умеет планировать работу по проектированию гостиничных продуктов.
	Владеть	технологиями создания материальных и информационных условий для разработки гостиничного продукта.	Практическая	Компетенция « освоена », если обучающийся владеет навыками разработки и предоставления гостиничных услуг. Компетенция « не освоена », если обучающийся не владеет навыками разра-

				ботки структуры гостевого цикла обслуживания
ПК-8 готовность использовать оптимальные технологические процессы в гостиничной деятельности, в том числе в соответствии с требованиями потребителя	Знать	общие закономерности обслуживания гостей на различных этапах гостиничного цикла; правовые, нормативно-технические и организационные основы гостиничной деятельности; требования к эксплуатации номерного фонда гостиниц; содержание работы основных служб гостиницы; основы управления персоналом в гостиничной деятельности.	Аналитическая деятельность	Компетенция «освоена» , если обучающийся знает основные классификации гостиничных услуг и их характеристики; правила предоставления гостиничных услуг, формы и методы обслуживания гостей; коммуникативные технологии общения с гостем Компетенция «не освоена» , если обучающийся не имеет представление об основных понятиях, процессах и приемах мотивации потребителей услуг; а также не знает организацию функциональных процессов в гостиницах; профессиональные стандарты обслуживания
	Уметь	проектировать гостиничные продукты, соответствующих запросам потребителей; проектировать технологии предоставления гостиничных услуг на различных этапах гостиничного цикла; работать с отчетной документацией по приему и размещению гостей; оценивать удовлетворенность потребителей обслуживанием; разрешать проблемные ситуации, возникающие в процессе обслуживания; использовать методы поддержания в надлежащем состоянии имущества гостиницы;	Методическая деятельность	Компетенция «освоена» , если обучающийся умеет определять и анализировать потребности заказчика; выбирать современные технологии гостиничной Компетенция «не освоена» , если обучающийся не умеет самостоятельно находить и использовать необходимую информацию по проектированию процессов обслуживания потребителей гостиничных услуг

		использовать методы обеспечения и контроля качества обслуживания, навыками оценки соответствия обслуживания стандартам качества.		
	Владеть	способами разработки и реализации эффективных программ обслуживания клиентов средств размещения	Практическая деятельность	Компетенция «освоена» , если обучающийся может Самостоятельно разрабатывать предложению по проектированию технологических процессов гостиниц Компетенция «не освоена» , если обучающийся не владеет методами и методиками изучения мотивации потребителей
ПК-14 готовность к организации и выполнению проектов в гостиничной деятельности	Знать	теоретические основы и особенности проектирования гостиничной деятельности от идеи создания гостиницы до эффективной её эксплуатации	Аналитическая деятельность	Компетенция «освоена» , если обучающийся знает теоретические основы и особенности проектирования гостиничной деятельности при создании инновационного гостиничного продукта для действующей гостиницы Компетенция «не освоена» , если обучающийся не знает основные нормативные документы по стандартизации и сертификации в гостиничной индустрии.
	Уметь	ставить проблемы, формулировать цели и задачи проектирования гостиничной деятельности на этапе создания инновационного гостиничного продукта для действующей гостиницы	Методическая деятельность	Компетенция «освоена» , если обучающийся умеет ставить проблемы, формулировать цели и задачи проектирования гостиничной деятельности на этапах от идеи создания гостиницы до эффективной её эксплуатации Компетенция «не освоена» , если обучающийся не умеет ставить проблемы, формулировать цели и задачи проектирования гостиничной деятельности на этапах от идеи создания гостиницы до эффективной её эксплу-

				атации
	Владеть	навыками применения критериев качества к формированию гостиничного продукта по заданным стандартам и требованиям потребителей	Практическая деятельность	Компетенция « освоена », если обучающийся владеет технологиями использования нормативных документов по качеству гостиничных услуг Компетенция « не освоена », если обучающийся не владеет навыками применения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность

7.2. Показатели и критерии оценивания компетенций

Промежуточная аттестация по технологической практике проходит в виде защиты Отчета по практике и Дневника практики перед комиссией, сформированной кафедрой, организующей практику. Промежуточная аттестация проводится не позднее, через две недели после окончания технологической практики. На защите по практике обучающийся может представить результаты работы как в форме устного доклада, так и в форме мультимедийной презентации.

Обучающемуся ставится «**зачтено**»/ «**отлично**», если он:

- демонстрирует освоенность 90% показателей, отражающих сформированность компетенций;
- грамотно, подробно и своевременно заполнил Дневник практики;
- подготовил подробный Отчет по результатам прохождения практики, отражающий все этапы выполнения индивидуального задания;
- представил положительный отзыв, характеристику или благодарственное письмо от организации, в которой обучающийся проходит технологическую практику;
- грамотно и полно ответил на вопросы руководителя практики, задаваемые в ходе защиты отчета по технологической практике.

Обучающемуся ставится «**зачтено**»/ «**хорошо**», если он:

- демонстрирует освоенность 75% показателей, отражающих сформированность компетенций;
- грамотно, подробно и своевременно заполнил Дневник практики;
- подготовил Отчет по результатам прохождения практики, однако он не отражает некоторые этапы выполнения индивидуального задания;
- не в полной мере ответил на вопросы руководителя практики, задаваемые в ходе защиты отчета по практике.

Обучающемуся ставится «**зачтено**»/ «**удовлетворительно**», если он:

- демонстрирует освоенность 55% показателей, отражающих сформированность компетенций;
- не достаточно подробно или не своевременно заполнил Дневник практики;

- подготовил Отчет по результатам прохождения практики, однако он не отражает большинство этапов выполнения индивидуального задания;
- дал поверхностные ответы на вопросы руководителя практики, задаваемые в ходе защиты отчета по технологической практике.

Обучающемуся ставится **«не зачтено»/ «не удовлетворительно»**, если он:

- демонстрирует освоенность менее 50% показателей, отражающих сформированность компетенций;
- дневник практики заполнен поверхностно, содержит общие фразы и не отражает содержания работы на практике или подготовлен не своевременно;
- отчет по результатам прохождения практики не подготовлен или носит формальный поверхностный характер, не позволяющий подтвердить выполнение индивидуального задания обучающимся;
- в ходе практики получал замечания руководителя практики или ответственного лица организации, в которой обучающийся проходит практику;
- затруднился в ответах на вопросы руководителя практики, задаваемые в ходе защиты отчета по технологической практике.

7.3. Контрольные задания для промежуточной аттестации

В ходе промежуточной аттестации проверяется качество выполнения индивидуального задания, полученного обучающимися перед началом практики.

Индивидуальные задания на технологическую практику

Ознакомиться со структурой образовательного процесса в образовательной организации и программой итоговой аттестации по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

Обсуждение с научным руководителем индивидуального плана практики. Изучение специальной литературы, сбор материалов по тематике занятия.

Обсуждение с преподавателем, руководителем практики теоретических и методических вопросов проведения технологической практики. Написание плана, текста отчета, подготовка наглядного материала (презентации, видеоматериалы, раздаточный материал).

Проведение самоанализа качества проделанной работы, оценка достоинств и недостатков, определение возможных путей коррекции. Оформление материалов практики, написание отчета. Руководитель дает письменную оценку работы обучающегося по прохождению технологической практики одновременно с этим предлагается следующий перечень вопросов к промежуточной аттестации:

Перечень вопросов промежуточной аттестации

Контрольные вопросы и задания для проведения текущей аттестации по технологической практике.

Контрольные вопросы и задания для проведения текущей аттестации по педагогической практике.

1. Характеристика индустрии гостеприимства. *Проверяемые компетенции ПК-1.*

2. Проблемы и перспективы развития индустрии гостеприимства в современных экономических и политических условиях. *Проверяемые компетенции ПК-1.*

3. Классификация гостиничных предприятий, виды, типы, особенности российской классификационной системы. *Проверяемые компетенции*
4. Требования, предъявляемые к гостиницам в РФ. *Проверяемые компетенции ПК-14.*
5. Технология как ремесло, дело, мастерство; учение. *Проверяемые компетенции*
6. Технология как система условий, форм, методов и средств решения поставленной задачи. *Проверяемые компетенции ПК-2.*
7. Технология как приемы, режим работы, последовательность операций и процедур, она тесно связана с применяемыми средствами, оборудованием, инструментами, используемыми материалами. *Проверяемые компетенции ПК-1.*
8. Особенности технологий в организации гостиничной деятельности. *Проверяемые компетенции ПК-8.*
9. Зарубежный и отечественный опыт применения современных технологий формирования и предоставления гостиничного продукта. *Проверяемые компетенции ПК-8.*
10. Базовые технологии обслуживания. *Проверяемые компетенции ПК-1.*
11. Ключевые технологии обслуживания. *Проверяемые компетенции ПК-1.*
12. Ведущие технологии обслуживания. *Проверяемые компетенции ПК-1.*
13. Рыночная концепция гостиничного продукта. *Проверяемые компетенции ПК-14.*
14. Специфика производства и оказания гостиничных услуг. *Проверяемые компетенции ПК-14.*
15. Определение и критерии UNWTO принадлежности предприятий к классу средств размещения. *Проверяемые компетенции ПК-2.*
16. Структура предприятий размещения. *Проверяемые компетенции ПК-2.*
17. Модель Минцберга организационной структуры отеля. *Проверяемые компетенции ПК21.*
18. Организационные модели современной гостиницы. *Проверяемые компетенции ПК-1.*
19. Функциональная специализация гостиничного предприятия. *Проверяемые компетенции ПК-1.*
20. Характеристика технологической деятельности служб и отделов современной гостиницы. *Проверяемые компетенции ПК-8.*
21. Этапы гостевого цикла и цикла обслуживания гостя. *Проверяемые компетенции ПК-8.*
22. Характеристика этапов гостевого цикла. *Проверяемые компетенции ПК81.*
23. Интернет -бронирование как часть цикла обслуживания гостей.

Проверяемые компетенции ПК-1.

24. Понятие Овербукинга. *Проверяемые компетенции ПК-1.*

25. Способы и методы организации обслуживания потребителей гостиничных услуг. *Проверяемые компетенции ПК-8.*

26. Психологические и этические аспекты обслуживания потребителей гостиничных услуг. *Проверяемые компетенции ПК-8.*

7.4. Методические материалы, определяющие процедуру оценивания знаний, умений, навыков.

7.4.1. Методические рекомендации обучающимся по заполнению Дневника практики.

1) Дневник практики является персональным документом обучающегося и включает в себя все виды практик, предусмотренные образовательной программой по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело». В период между практиками Дневник хранится на кафедре, осуществляющей руководство практикой.

2) Дневник практики заполняется обучающимся самостоятельно по мере выполнения работ в ходе практики.

3) В первые дни практики обучающийся заполняет Карточку организации, куда вносятся:

полное официальное наименование организации;

контактные данные организации (адрес местонахождения, телефон, адрес сайта и электронной почты);

название отдела, в котором обучающийся проходит практику;

полное имя, отчество и фамилия руководителя организации.

Обучающийся обязательно ставит свою подпись под карточкой организации, которая фиксирует факт начала работы на практике.

4) В дневнике фиксируются все виды работ. Если в один из дней практики обучающимся осуществлялись различные виды работ, то они отражаются рядом с указанной в первом столбце датой. Если один вид работ осуществлялся несколько дней, даты могут быть указаны обобщенно (например, 10-15.03).

4) Подтверждением выполнения работы в рамках практики является подпись руководителя практики или ответственного лица от организации, в которой обучающийся проходит преддипломную практику.

5) На завершающем этапе практики руководитель практики или ответственное лицо от организации, в которой обучающийся проходит преддипломную практику, пишет Отзыв о прохождении практики обучающимся. В отзыве указываются продемонстрированные знания, умения, достижения практиканта; в случае необходимости – замечания к практиканту.

5) К дневнику практики прилагается Отчет о результатах прохождения преддипломной практики, который является неотъемлемой частью Дневника.

6) Дневник практики сдается на кафедру вместе с Отчетом по практике не позднее, чем через неделю после окончания практики. Руководитель преддипломной практики от кафедры пишет заключение о работе обучающегося и выставляет рекомендуемую оценку.

7.4.2. Методические рекомендации обучающимся по подготовке Отчета о результатах практики.

Отчет по результатам технологической практики должен отражать все этапы выполнения индивидуального задания, отвечать на все вопросы, указанные в индивидуальном задании.

Образец оформления титульного листа Отчета по практике представлен в Приложении 3.

Рекомендуемая структура отчета по технологической практике:

1. Общие положения:

время прохождения практики;

наименование организации и имя руководителя;

отдел, в котором пройдена практика;

должность и основные обязанности практиканта во время преддипломной практики.

2. Характеристика организации:

общая информация (дата создания, организационно-правовая форма и т.п.).

организационная структура;

миссия и основные цели организации;

характеристика товаров или услуг;

основные достижения организации.

3. Содержание работы во время прохождения практики (соответствует вопросам индивидуального задания).

4. Анализ: основные выводы об эффективности деятельности, в которой принимал участие практикант, своих достижениях и сложностях в ходе практики.

Основные требования к оформлению Отчета по результатам преддипломной практики:

Отчет оформляется в виде текстовых, графических, изобразительных материалов; может быть представлен в виде мультимедийной презентации для демонстрации на защите по практике. При этом наличие печатной формы Отчета по практике обязательно.

– Отчет печатается на листах А4 через 1,5 интервал;

– Шрифт Times New Roman, кегль 14;

– параметры страницы: левое поле – 3,0 см.; правое поле – 1,0 см.; верхнее поле – 2,0 см.; нижнее поле – 2,0 см.;

– нумерация страниц в нижнем правом углу листа;

– каждый новый раздел отчета начинается после предыдущего через 2 строки.

Приводимые в тексте схемы и таблицы должны иметь заголовки, а графики и рисунки – подпись, размещенную под графиком или рисунком. Сокращение слов в тексте, кроме общепринятых, не допускается.

8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

Законодательные акты:

1. Федеральный закон РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ).

а) Основная литература :

1. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. П. Бугорский. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 165 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/8305C85C-5356-43EC-9FDB-91A639FEC801.

2. Золотовский, В. А. Правовое регулирование в сфере туризма : учебное пособие для вузов / В. А. Золотовский, Н. Я. Золотовская. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 247 с. — (Серия : Университеты России). — ISBN 978-5-534-02425-8. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/F4E2499C-C9BC-4664-9824-CFBDE61F7239.

3. Лукьянова Н. С. География туризма [Текст] : Рек. ФГБОУ ВО "Гос. ун-т управления" в качестве учеб. пособия для обучающихся по программам высшего образования направления подгот. "Туризм" (квалификация (степень) "бакалавр") : М-во образования и науки РФ "ФГАУ" "Федер. ин-т развития образования" / Н. С. Лукьянова . - М. : КНОРУС, 2017. - 288 с.

4. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 373 с. — (Серия : Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-09532-6. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/C4F95B7A-E8D0-4D15-A06D-F6F9AB082A55.

5. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — М. : Издательство Юрайт, 2018. — 331 с. — (Серия : Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08193-0. — Режим доступа : www.biblio-online.ru/book/CB0EF1AA-1CE9-4965-AF6F-76A18FC68272.

б) Дополнительная литература

1. Жданова Т.С. Технологии продаж и продвижения турпродукта [Электронный ресурс] : учебное пособие для ССУЗов / Т.С. Жданова, В.О. Корионова. — Электрон. текстовые данные. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2016. — 97 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44191.html>

2. Можяева, Н. Г. Организация туристской индустрии и география туризма: Рек. федер. гос. бюджет. образовательным учрежд. высш.проф. образования "Гос. ун-т упр." в качестве учеб. для студ. сред. учеб. заведений / Н. Г. Можяева, Г. В. Рыбачек. - М. : ФОРУМ, 2014. - 335 с.

3. Морозова Н. С. Информационное обеспечение туризма [Электронный ресурс] : учебник : Рек. УМО учеб. заведений РФ по образованию в области сервиса и туризма в качестве учебника для обучения студентов вузов по направлениям подготовки "Туризм" / Н. С. Морозова, М. А. Морозов [и др.]. -

Электрон. текстовые дан. - М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 286 с. – Режим доступа: elib.mosgu.ru.

4. Новиков В. С. Организация туристской деятельности [Текст] : Учебник для учреждений ВПО / В. С. Новиков. - М. : Академия, 2013. - 333 с..

5. Правовое обеспечение туризма [Электронный ресурс] : Учебник : Рек. УМО учебных заведений РФ по образованию в области сервиса и туризма в качестве учебника для обучения студентов вузов по направлению подготовки "Туризм" / под общ. ред. Е.Л. Писаревского. - Электрон. текстовые дан. - М. : Федеральное агентство по туризму, 2014. - 329 с. – Режим доступа: elib.mosgu.ru.

в) Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы

<http://unwto.org/> - сайт Всемирной туристской организации

<http://www.tourprom.ru> - Турбизнес, туропедия , туристская социальная сеть

<http://www.russiatourism.ru/> Официальный сайт Федерального Агентства по туризму РФ

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

<http://www.ratanews.ru/> - Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии

<http://www.atorus.ru/> - Сайт ассоциации туроператоров России

<http://www.tourdom.ru/> - профессиональный туристический портал

<http://www.redline.ru> - Российская образовательная коммуникационная сеть.

<http://www.obr.lc.ru> - Образовательные технологии, программы

<http://www.edu.ru/> - Федеральный портал «Российское образование»

<http://www.gumfak.ru/> - Электронная гуманитарная библиотека

<http://www.pedlib.ru> – сайт «Педагогическая библиотека».

<http://www.inter-pedagogika.ru> – сайт «Inter-педагогика».

<http://www.gumer.info> – сайт «Библиотека Гумер – гуманитарные науки».

<http://www.elibray.ru> – научная электронная библиотека «Elibrary».

<http://www.edu.ru> – Российское образование. Федеральный портал

<http://www.biblio-online.ru/>ЭБС издательства«Юрайт»

<http://e.lanbook.com/>ЭБС издательства «Лань»

<http://www.iprbookshop.ru/>ЭБС IPR BOOKS

<http://polpred.com/news/Polpred.com> Обзор СМИ.

<http://www.consultant.ru/edu/center>.Учебный центр «Консультант Плюс»

<http://минобрнауки.рф/>Министерство образования и науки Российской Федерации

<http://obrнадзор.gov.ru/>Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки

<http://www.edu.ru/>Федеральный портал «Российское образование»

<http://window.edu.ru/>Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов

<http://bibliorossica.com/>Электронно-библиотечная система, содержащая полнотекстовые учебники, учебные пособия, монографии и журналы в электронном виде. <http://www.gks.ru>. Федеральная служба государственной статистики

<http://www.biblio-online.ru/>ЭБС издательства «Юрайт»

<http://e.lanbook.com/>ЭБС издательства «Лань»

<http://www.iprbookshop.ru/>ЭБС IPR BOOKS

<http://polpred.com/news/>Polpred.com Обзор СМИ.

<http://www.consultant.ru/edu/center>. Учебный центр «Консультант Плюс»

<http://минобрнауки.рф/>Министерство образования и науки Российской Федерации

<http://obrnadzor.gov.ru/>Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки

<http://www.edu.ru/>Федеральный портал «Российское образование»

<http://window.edu.ru/>Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов

<http://bibliorossica.com/>Электронно-библиотечная система, содержащая полнотекстовые учебники, учебные пособия, монографии и журналы в электронном виде. <http://www.gks.ru>. Федеральная служба государственной статистики

9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении технологической практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Университет располагает материально-технической базой, соответствующей действующим противопожарным правилам и нормам охраны труда и здоровья обучающихся и обеспечивающей проведение занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы и помещения для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования.

Для проведения занятий по практике используются аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: доска меловая, доска магнитная, комплект звукоусиления, стационарный мультимедиа-проектор, компьютер, экран, мультимедийные презентации и видеоматериалы.

Для проведения занятий практического типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего и промежуточного контроля используются аудитории, укомплектованные специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления информации обучающимся: доска меловая, мультимедиа-проектор, ноутбук.

Помещение для самостоятельной работы - читальный зал библиотеки МосГУ (3 учебный корпус) укомплектован специализированной мебелью и оснащен компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Ин-

тернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

В Университете созданы специальные условия для получения высшего образования по образовательным программам обучающимися с ограниченными возможностями здоровья. Имеются учебные аудитории, предназначенные для проведения всех видов учебных занятий и самостоятельной работы, обучающихся с ограниченными возможностями здоровья. На помещения имеются паспорта доступности.

10. Материально-техническая база, необходимая для проведения технологической практики.

Техническое оборудование и оснащение номерного фонда, санитарных объектов и общественных помещений гостиницы или иного средства размещения, обеспечивающие технологические процессы гостиничной деятельности в соответствии с приказом Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. N 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями".

Для материально-технического обеспечения технологической практики используются следующие ресурсы:

Кабинет маркетинга туристской индустрии (ауд. 109, корпус В, кабинет оснащен учебными стендами: 1. Признаки сегментации для товаров и услуг индивидуального потребления 2. Информация о деятельности конкурентов 3. Основные стадии разработки нового продукта 4. Специфика маркетинговых услуг 5. Комплексный маркетинг международного туризма 6. Процессы принятия решения о приобретении туристской услуги. 7. Факторы, влияющие на поведение покупателя);

Кабинет информационных технологий (лаборатория компьютерных технологий в науке и образовании) (аудитория 312, корпус В, кабинет оснащен 15 системными блоками Intel core i3/DDR4гб + 15 мониторов LG, программным лицензионным обеспечением Мастер-тур).

Кабинет туристско-рекреационного проектирования (аудитория 104, корпус В, кабинет оснащен учебными стендами: 1. Инициатива по развитию уже существующего кластера; 2. Транзитный регион; 3. Модель туристского кластера; 4. Модель оптимизации социальной функции туризма на уровне субъекта российской федерации; 5. Кластерный анализ и возможные кластерные стратегии; 6. Создание туристско-рекреационного кластера «Золотое кольцо», Ярославская область (фрагмент).

Кабинет туризмоведения (аудитория 112, корпус В, кабинет оснащен учебными стендами: 1. Туризм как система; 2. Цикл развития дестинации; 3. Основные определения понятий в индустрии гостеприимства и туризма; 4. Система законодательства в сфере СКС и туризма; 5. Исторические этапы развития российского туризма; 6. Основные виды мотивов туризма и целей путешествия).

Приложение 1
Образец рабочего графика (плана) практики

**АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Кафедра туризма и гостиничного дела

СОГЛАСОВАНО

УТВЕРЖДАЮ

Ф.И.О. руководителя практики от профильной организации, подпись
«__» _____ 20__ г.

Ф.И.О. руководителя практики от Университета, подпись
«__» _____ 20__ г.

СОВМЕСТНЫЙ РАБОЧИЙ ГРАФИК (ПЛАН)

проведения технологической практики обучающихся _____ курса, направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело». Учебная группа _____

	Этапы практики	Виды работ	Срок прохождения этапа (периода) практики

Срок прохождения практики с «__» _____ 20__ г.
по «__» _____ 20__ г.

Место прохождения практики

(указывается полное название профильной организации и ее структурного подразделения)

Приложение 2
Форма Дневника практики по направлению подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Факультет международных отношений и туризма

Кафедра туризма и гостиничного дела

ДНЕВНИК

технологической практики

(Ф.И.О. обучающегося)

Группа _____

Направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»»

Москва 20__

Ф.И.О. обучающегося _____

Место проведения практики

Период практики:

с « ____ » _____ 20__ г. по « ____ » _____ 20__ г.

Руководитель практики от Университета:

(Ф.И.О.)

(должность)

Телефон кафедры (499) 3747956

Отметка профильной организации

Прибыл « ____ » _____ 20__ г.

Выбыл « ____ » _____ 20__ г.

Руководитель практики от профильной организации

(должность)

(подпись)

(Ф.И.О.)

М.П.

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ

на технологическую практику

(Ф.И.О. обучающегося)

Место прохождения практики:

(указывается полное название профильной организации или ее структурного подразделения)

№	Наименование видов работ и заданий

Планируемые результаты практики и форма отчетности:

_____.

С индивидуальным заданием ознакомлен

_____/_____/_____
(подпись обучающегося) (фамилия, инициалы)

СОГЛАСОВАНО

(Ф.И.О. руководителя практики от профильной организации, подпись)

«__» _____ 20__ г.

УТВЕРЖДАЮ

(Ф.И.О. руководителя практики от университета, подпись)

«__» _____ 20__ г.

УЧЕТ ВЫПОЛНЕННОЙ РАБОТЫ

Дата	Краткое содержание работы практиканта

Обучающийся _____

Руководитель практики
от профильной организации _____ (Ф.И.О.)

Отзыв руководителя практики от кафедры:

В период прохождения технологической практики обучающийся

_____ (Ф.И.О)

проявил себя как _____

В процессе выполнения индивидуальных заданий по практике были сформированы следующие профессиональные компетенции:

Программа практики выполнена _____
(полностью /не полностью)

Отчет о прохождении практики и отзыв руководителя практики от профильной организации сданы на кафедру _____
(дата)

Обучающийся заслуживает оценки _____.

Зачет по практике принят с оценкой _____

Руководитель
практики от Университета _____
(подпись) (Ф.И.О.)

«__» _____ 20__ г.

Приложение 3

Образец титульного листа отчета по практике

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Факультет международных отношений и туризма

Кафедра туризма и гостиничного дела

Направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

ОТЧЕТ

по технологической практике

Выполнил обучающийся группы _____, _____ курса

(Ф.И.О.)

Руководитель практики от кафедры

(должность, Ф.И.О.)

Дата защиты отчета _____

Оценка _____

Москва 20____

Отзыв руководителя практики от профильной организации

О работе обучающегося ___ курса _____ формы обучения, факультета международных отношений и туризма, направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

(Ф.И.О. полностью)

проходившего технологическую практику в период с «___» _____ 20__ г.
по «___» _____ 20__ г.

Место прохождения практики: _____

(указать точное название учреждения, адрес, телефон)

В период практики обучающийся выполнил следующий объем работы _____

Краткая характеристика уровня подготовки и отношения, обучающегося к работе

Замечания по прохождению практики:

Индивидуальное задание и программа практики выполнены _____.

(полностью, не полностью, частично, не выполнены)

Руководитель практики от профильной организации

_____ (_____)
(Ф.И.О.)

МП

«___» _____ 20__ г.