

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков
Должность: директор
Дата подписания: 27.08.2023 14:01:03
Уникальный программный ключ:
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 7

**Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»
СЕВЕРО-ЗАПАДНЫЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – ФИЛИАЛ РАНХиГС**

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

УТВЕРЖДЕНО
Директор СЗИУ РАНХиГС
Хлутков А.Д.

Электронная подпись

ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА

«Гостиничное дело»
(наименование образовательной программы)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ
Б2.В.02(П) Организационно-управленческая практика
(код и наименование РПП)

43.03.03 Гостиничное дело
(код, наименование направления подготовки)

очная/заочная
(формы обучения)

Год набора – 2023

Санкт-Петербург, 2022 г.

Автор-составитель:

д-р экон. наук, профессор

Морозова Марина Александровна

Заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса:

доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

РПП Б2.В.02(П) «Организационно-управленческая практика» одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса. В новой редакции Протокол от «30» августа 2022 г. №1

СОДЕРЖАНИЕ

1. Вид, типы практики и способы ее проведения.....	4
2. Планируемые результаты обучения по практике, соотнесенные с результатами освоения программы.....	4
3. Объем и место практики в структуре образовательной программы.....	5
4. Содержание практики	6
5. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся	11
6. Оценочные материалы промежуточной аттестации по практике	11

1. Вид, типы практики и способы ее проведения**Вид практики** – производственная.**Тип практики** – организационно-управленческая практика.**Способ проведения практики** – стационарная/выездная**Форма проведения** – концентрированная.**2. Планируемые результаты обучения по практике, соотнесенные с результатами освоения программы**

2.1. Б2.В.02(П) «Организационно-управленческая практика» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента освоения компетенции	Наименование компонента освоения компетенции
ПКр-1	Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания для принятия эффективных управленческих решений	ПКР-1.3	Способен разрабатывать планы доходов и расходов организаций сферы гостеприимства и общественного питания и вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений
ПКр-4	Способен к разработке и реализации бизнес-планов в деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ПКР-4.2	Способен применять специализированные программные продукты и базы данных для разработки и реализации бизнес-планов в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

2.2. В результате прохождения практики у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ	Код компонента компетенции	Планируемые результаты обучения при прохождении практик
ОТФ. В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса / ТФ. В/01.6 Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПКР-1.3	на уровне знаний: основные понятия, методы и инструменты количественного и качественного анализа процессов управления; основные элементы процесса управления и стратегического развития.
ОТФ. В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) предприятия питания / ТФ. В/01.6 Управление материальными ресурсами и персоналом		на уровне умений: осуществлять сбор и анализ данных о затратах организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений.
		на уровне навыков: владеть навыками оценки экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных

департаментов (служб, отделов) предприятия питания		подразделений. на уровне опыта практической деятельности: оценка и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания.
ОТФ. В. Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса / ТФ. В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПКР-4.2	на уровне знаний: основные информационные технологии управления бизнес-процессами; основные элементы процесса управления и стратегического развития.
ОТФ. В. Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса / ТФ. В/03.6 Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания		на уровне умений: в соответствии с поставленной исследовательской задачей осуществлять поиск необходимой информации из различных источников, а также ее обработку; проводить анализ и разработку стратегии предприятия на основе современных методов и передовых достижений. на уровне навыков: проектирования исследования отдельных видов деятельности предприятия.
		на уровне опыта практической деятельности: координация и контроль деятельности департаментов (служб, отделов).

3. Объем и место практики в структуре образовательной программы

Объем практики

Объем Б2.В.02(П) «Организационно-управленческая практика» в зачетных единицах составляет **16 ЗЕТ**, в академических часах - **576 часов**. Продолжительности в неделях составляет **10 2/3 недели** обучения в 8 семестре на очной форме обучения и в 9 и 10 семестрах на 5 курсе на заочной форме обучения.

В соответствии с учебным планом формой промежуточной аттестации по итогам прохождения практики является «зачет с оценкой».

В случае проведения промежуточной аттестации в дистанционном режиме реализуется с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Объем практики

Очная форма обучения

Вид работы	Трудоёмкость (в академ. часах/астроном. часах)
Общая трудоёмкость	576/432
Контактная работа с преподавателем	4/3
Практические занятия	2/1,5
Консультация	2/1,5
Практическая подготовка	572/429
Самостоятельная работа	572/429
Форма промежуточной аттестации	Зачёт с оценкой (8 семестр)

Заочная форма обучения

Вид работы	Трудоёмкость (в академ. часах/астроном. часах)
Общая трудоёмкость	576/432
Контактная работа с преподавателем	4/3
Практические занятия	2/1,5
Консультация	2/1,5
Практическая подготовка	568/426
Самостоятельная работа	568/426
Форма промежуточной аттестации	Зачет с оценкой (10 семестр)

Место практики в структуре ОП ВО

Данная производственная практика входит в Блок 2 «Практика» части, формируемой участниками образовательных отношений учебного плана подготовки бакалавров по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело». Производственная практика студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» проводится в восьмом семестре IV курса.

Цель практики: целями практики Б2.В.02(П) «Организационно-управленческая практика» являются формирование профессиональных компетенций путем обобщения и систематизации знаний, полученных ранее при теоретическом обучении, приобретения практических профессионально необходимых умений и навыков работы по видам деятельности, предусмотренным образовательной программой «Гостиничное дело» по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело.

4. Содержание практики

№ п/п	Этапы (периоды) практики	Вид работ
1	Подготовительный этап:	Познакомиться с программой практики. Получить индивидуальные задания от руководителя практики. Составить рабочий график (план прохождения практики с указанием тем и участков работы). Информационный инструктаж: требования к оформлению отчетной документации по практике. Инструктаж по охране труда и пожарной безопасности в период практики. Ознакомление с правилами внутреннего трудового распорядка в организации.

2	<p>Экспериментальный этап. Обработка и анализ полученной информации.</p>	<p>В разделе 1 «Характеристика основных служб гостиницы - объекта практики» необходимо ознакомиться и отразить в отчете характеристику системы управления объекта практики и привести характеристику основных служб предприятия.</p> <p>Для этого необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none"> -изучить организационную структуру предприятия; -перечислить основные службы гостиницы; -изучить их функции и решаемые задачи; -исследовать структуру управления основными службами гостиницы. <p>Для систематизации и иллюстрации информации следует использовать рисунки, таблицы, графики.</p> <p>В конце раздела обучающемуся необходимо сделать вывод о составе основных служб гостиничного предприятия, определить резервы и основные направления ее оптимизации.</p> <p>2 раздел отчета «Оценка качества основных и дополнительных услуг гостиницы» посвящен изучению качественного аспекта деятельности предприятия.</p> <p>Для этого необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none"> -произвести постановку цели исследования; -представить характеристику объекта исследования; -сформулировать показатели и критерии оценки; -разработать анкету; -определить выборку и провести исследование; -обработать результаты опроса; -сформировать шкалу оценки качества; -интерпретировать полученные результаты. <p>Для иллюстрации информации следует использовать рисунки, таблицы, графики.</p> <p>В конце раздела обучающемуся необходимо сделать вывод.</p> <p>3 раздел отчета «Оценка конкурентоспособности гостиничного продукта на потребительском рынке».</p> <p>Для этого необходимо:</p> <ul style="list-style-type: none"> -определить круг предприятий конкурентов; -сбор информации о деятельности предприятий; -формирование системы показателей оценки; -обработка информации и получение оценки конкурентоспособности предприятия. <p>Для иллюстрации информации следует использовать рисунки, таблицы, графики. В конце раздела обучающемуся необходимо сделать вывод.</p> <p>Раздел 4. Индивидуальное задание.</p>
3	<p>Завершающий этап. Подготовка отчета по практике и защита отчета.</p>	<p>Обработка и анализ собранного материала. Обобщение полученных на практике результатов и оформление отчета по практике.</p>

Во время проведения производственной практики используются следующие технологии: лекции, индивидуальное обучение приемам работы с методическими, инструктивными и нормативными документами в организации, правилам сбора, систематизации и обобщения гостиничной информации, обучение методам составления и оформления отчетности. Предусматривается самостоятельная работа студентов в структурных подразделениях под контролем преподавателя и руководителя от организации. Осуществляется обучение правилам написания отчета.

Формы отчетности по практике.

Во время прохождения практики студент обязан вести записи в Дневнике прохождения практики. Дневник ведется ежедневно, в него записывается проделанная работа, а также все замечания и предложения по ходу выполнения работы. Ежедневно дневник представляется руководителю от базы практики для подписи.

По мере выполнения программы студент собирает материал и составляет отчет о прохождении производственной практики. В течение 5 дней после возвращения с практики студент обязан сдать на проверку факультетскому руководителю отчет, полностью оформленный в соответствии с требованиями программы производственной практики.

Отчет по производственной практике оформляется печатным способом с использованием компьютера и принтера на бумажном носителе. Формат текста (WordforWindows) должен быть набран в текстовом редакторе «MicrosoftWord» (версия 6,0; 7,0 и далее) со следующими параметрами: Графы и строки внутри таблицы выполняются:

- шрифтом -TimesNewRoman.
- кегель 14
- красная строка -1,25 мм
- междустрочный интервал-1,5
- выравнивание по ширине

Отчет по производственной практике является итоговым документом, в котором студент отражает выполнение индивидуального задания, делает замечания и предложения, связанные с работой предприятия (учреждения, организации), представляет экономические расчеты. Он рецензируется и подписывается руководителем от предприятия (учреждения, организации), затем защищается студентом перед факультетским руководителем от института.

Для оформления результатов производственной практики рекомендуется следующий порядок размещения материала для сдачи на кафедру:

- титульный лист;
- характеристику с оценкой работы студента, выдаваемую руководителем практики от организации;
- дневник прохождения производственной практики;
- содержание отчета;
- приложения;
- список использованной литературы, нормативно-технической и нормативно-методической документации.

Каждую главу или раздел отчета по производственной практике следует начинать с новой страницы. Заголовки разделов печатаются симметрично тексту (по центру) прописными буквами. Заголовок подразделов печатается с абзаца, строчными буквами, кроме первой прописной. Расстояние между заголовками разделов и подразделов, а также заголовком и текстом – одна пустая строка. Переносы слов в заголовках не допускаются.

Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

Слова, напечатанные на отдельной строке прописными буквами (СОДЕРЖАНИЕ, ВВЕДЕНИЕ, ЗАКЛЮЧЕНИЕ), должны служить заголовками соответствующих структурных частей работы. Подчеркивание заголовка не допускается.

Страницы нумеруют арабскими цифрами в нижнем колонтитуле по центру.

Титульный лист включается в общую нумерацию работы. На титульном листе номер не ставится. Нумерация листов и приложений должна быть сквозной. Страницы, содержащие приложения, в общий объем работы не входят.

Разделы отчета по производственной практике должны иметь порядковую нумерацию в пределах всей работы (проекта) и обозначаться цифрами с точкой в конце.

Введение и заключение, список использованных источников (литература) не нумеруются.

Если разделы подразделяются на подразделы, то они нумеруются арабскими цифрами в пределах каждого раздела. В конце подраздела точка не ставится, например, «3.2» (второй подраздел третьего раздела).

Во введении должны быть определены цели и задачи производственной практики (организационно-управленческая), указаны объект и период исследования.

Основная часть отчета по практике должна включать три раздела:

Раздел 1. Характеристика основных служб гостиницы - объекта практики».

Раздел 2. Оценка качества основных и дополнительных услуг гостиницы.

Раздел 3. Оценка конкурентоспособности гостиничного продукта на потребительском рынке.

Раздел 4. Индивидуальное задание.

В разделе 1 «Характеристика основных служб гостиницы - объекта практики» необходимо ознакомиться и отразить в отчете характеристику системы управления объекта практики и привести характеристику основных служб предприятия. Для этого необходимо:

- изучить организационную структуру предприятия;
- перечислить основные службы гостиницы;
- изучить их функции и решаемые задачи;
- исследовать структуру управления основными службами гостиницы.

В конце раздела обучающемуся необходимо сделать вывод о составе основных служб гостиничного предприятия, определить резервы и основные направления ее оптимизации.

Второй раздел отчета «Оценка качества основных и дополнительных услуг гостиницы» посвящен изучению качественного аспекта деятельности предприятия. Для этого необходимо:

- произвести постановку цели исследования;
- представить характеристику объекта исследования;
- сформулировать показатели и критерии оценки;
- разработать анкету;
- определить выборку и провести исследование;
- обработать результаты опроса;
- сформировать шкалу оценки качества;
- интерпретировать полученные результаты.

В конце раздела обучающемуся необходимо сделать вывод.

Третий раздел отчета «Оценка конкурентоспособности гостиничного продукта на потребительском рынке». Для этого необходимо:

- определить круг предприятий конкурентов;
- сбор информации о деятельности предприятий;
- формирование системы показателей оценки;
- обработка информации и получение оценки конкурентоспособности предприятия.

В конце раздела обучающемуся необходимо сделать вывод.

В текст отчета по производственной практике следует помещать только наиболее важные таблицы. Вспомогательный материал целесообразно помещать в приложении. Иллюстрации располагают после первой ссылки на них. Иллюстрации (кроме таблиц) обозначаются словом «Рис.» и нумеруются последовательно арабскими цифрами в пределах раздела. Номер должен состоять из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой, например, «Рис. 1.2» (второй рисунок первого раздела). Если приведена только одна иллюстрация, то ее не нумеруют и «Рис.» не пишут.

Название рисунка располагается под рисунком.

Таблицы нумеруются последовательно арабскими цифрами в пределах раздела.

Перед таблицей указывается ее наименование. В правом верхнем углу над соответствующим наименованием помещается надпись «Таблица» с указанием ее номера.

Номер должен состоять из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенного точкой, например, «Таблица 1.2» (вторая таблица первого раздела). Если в отчете приведена только одна таблица, то ее не нумеруют и слово «Таблица» не пишут. При переносе части таблицы на другой лист указывают над ней, например, «Продолжение таблицы 1.2». На все таблицы должны быть ссылки в тексте.

Ссылки в тексте на источники допускается приводить постранично в подстрочном примечании. А также допускается использование постраничных ссылок (в квадратных скобках).

Общий подход к цитированию состоит в том, что цитаты могут быть в каждой главе и

параграфе, за исключением тех мест, в которых автор развивает свою позицию или излагает выводы по результатам исследования. Внизу страницы должна быть точная ссылка на издание, из которого взята цитата. Текст цитаты заключается в кавычки и делается сноска на источник с указанием страницы, иного объекта.

Библиографический список является составной частью отчета по производственной практике, позволяющей судить о степени изученности студентом исследуемой проблемы. Он должен содержать перечень источников, используемых при выполнении работы, и помещаться в конце, после заключения. В списке основной литературы должны быть использованы источники не старше 5 лет. Сведения об источниках, включенных в список, необходимо давать в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления»; ГОСТ 7.82-2001 «Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов. Общие требования и правила составления»; ГОС 7.80-2000 «Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления»; ГОСТ Р 7.05-2008 «Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления».

Объем отчета составляет 15 - 20 страниц машинописного текста (полуторный интервал). Во введении называют место прохождения практики, отрасль, в которой осуществляет предприятие деятельность, краткая характеристика состояния этой отрасли в регионе. Основная часть отчета посвящается описанию вопросов в соответствии с программой практики и включает:

- название, организационно-правовая форма, вид деятельности организации (отраслевая принадлежность, производимая или реализуемая продукция, оказываемые услуги);
- законодательные и нормативные документы, регулирующие деятельность организации (Гражданский Кодекс РФ, Трудовой Кодекс РФ, Закон об акционерных обществах, Закон об обществах с ограниченной ответственностью и др.);
- структура управления предприятием (организацией)
- производственная структура предприятия (организации);
- информация об основных контрагентах предприятия (организации);
- основные методики, используемые для расчета технико-экономических или финансовых показателей деятельности предприятия (организации);
- характеристику организации бухгалтерского учета в организации - базе практики, применяемой формы бухгалтерского учета, состояния автоматизации учетных работ (характеристика степени компьютеризации);
- состав работников бухгалтерской и аудиторской служб, сроки предоставления отчетности, порядок ее рассмотрения, утверждения и представления, оценка состояния бухгалтерского учета, отчетности, аудиторской и аналитической работы, установленный порядок контроля за состоянием учета, а также мероприятия, проводимые по совершенствованию системы управления и улучшению работы в организации;

Заключение содержит краткие выводы о выполненной работе, какую полезную информацию, навыки, знания получил практикант в результате прохождения практики.

В приложении могут помещаться схемы, копии первичных документов в заполненном виде, Приложения должны быть пронумерованы заглавными буквами русского алфавита, например, «Приложение А». В тексте основной части отчета на них должны быть сделаны ссылки.

Изменения и уточнения в перечень вопросов, освещаемых студентом в отчете производственной практики, могут вноситься факультетским руководителем.

Материалы практики (отчет, дневник, характеристика студента) оформляются в скоросшиватель.

Аттестация по итогам практики осуществляется факультетским руководителем практики.

После проверки отчета преподавателем - руководителем практики от факультета, студент защищает отчет. Оценка итогов практики осуществляется руководителем практики на основании анализа дневника, отчета студента, характеристики руководителя от базы практики и собеседования со студентом.

При оценке отчета учитываются:

- полнота и детальность выполненных разделов;

- качество выполнения задания;
- умение применять табличный материал и другие статистические данные.

Отчет оценивается по пятибалльной системе с учетом характеристики студента, полученной от организации - базы практики, содержания отчета и ответов студента.

В случае невыполнения требований, предъявляемых к практиканту, он может быть отстранен от прохождения практики.

Отчеты, в которых отсутствуют положительная характеристика, заверенный дневник практики, а также приложения, к защите не принимаются, а практика не засчитывается.

Результаты приема зачетов (зачетов с дифференцированной оценкой) по практике оформляются в ведомость и проставляются в зачетную книжку студента.

По итогам практики студент должен подготовить отчет, отражающий основные результаты хозяйственной деятельности предприятия и направления его дальнейшего развития.

В условиях ДОТ студент предоставляет скан подписанного отзыва. При невозможности предоставить скан подписанного в организации отзыва текст отзыва на бланке организации должен быть отправлен на корпоративную почту руководителя практики с официального электронного адреса организации.

В условиях ДОТ на основе отчета о практике студент готовит доклад с презентацией, с которым выступает при защите отчета о практике на дифференцированном зачете на платформе MS Teams.

5. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

В ходе реализации дисциплины Б2.В.02(П) Организационно-управленческая практика (производственная практика) используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Руководитель практики в течение периода прохождения практики вправе запросить у студента краткий отчет (в свободной форме) о материалах, собранных за прошедший период практики, материалы выполненных заданий (по согласованию с руководителем практики на производстве). Руководитель должен контролировать посещение студентом места практики и соблюдения правил внутреннего распорядка организации, где проходит практика.

Этапы (периоды) практики	Методы текущего контроля успеваемости
4 курс (8 семестр)	
Подготовительный этап:	Консультации, собеседование
Экспериментальный этап. Обработка и анализ полученной информации.	Консультации, собеседование
Завершающий этап. Подготовка отчета по практике и защита отчета.	Консультации, собеседование

6. Оценочные материалы промежуточной аттестации по практике

- устный опрос;
- проверка отчета о прохождении практики;
- презентация студентом итогов прохождения практики с применением MS PowerPoint (по желанию студента).

В случае проведения промежуточной аттестации - дифференцированный зачет в ДОТ проводится с применением следующих методов: защита отчета о практике в форме дискуссии с преподавателем при представлении устного доклада и презентации на платформе MS Teams.

Материалы текущего контроля успеваемости

Специальные оценочные средства при проведении текущего контроля успеваемости не применяются.

Оценочные средства для промежуточной аттестации

Составление и защита отчета, собеседование с целью выставления зачета с оценкой.

Перечень примерных индивидуальных заданий:

1. Анимационный сервис как инновационный фактор развития гостиничного дела
2. Бизнес-планирование на предприятиях индустрии гостеприимства.
3. Влияние кадровой политики предприятий индустрии гостеприимства на качество предоставляемых услуг.
4. Влияние основных факторов микросреды на развитие гостиничной деятельности.
5. Внедрение передовых стандартов и форм обслуживания потребителей на предприятиях индустрии гостеприимства
6. Инновационные сервисные технологии в гостиничной деятельности.
7. Инновационные сервисные технологии в гостиничном деле
8. Инновационные технологии обслуживания в ведущих мировых гостиничных цепях.
9. Исследование жизненного цикла гостиничного продукта
10. Корпоративный имидж предприятий индустрии гостеприимства и методы его формирования.
11. Малый бизнес в индустрии гостеприимства и факторы его развития.
12. Маркетинговые инструменты развития гостиничной деятельности.
13. Менеджмент качества в индустрии гостеприимства.
14. Менеджмент персонала предприятий индустрии гостеприимства.
15. Методические подходы к выбору стратегии развития гостиничного бизнеса
16. Мотивация персонала как фактор успешной работы предприятий гостиничной индустрии
17. Обеспечение конкурентоспособности гостиничных услуг на основе повышения их качества.
18. Организация питания и формы обслуживания туристов в гостиничном комплексе.
19. Организация рекламной деятельности на предприятиях индустрии гостеприимства и оценка ее эффективности.
20. Основные направления стимулирования сбыта гостиничных продуктов/услуг
21. Перспективные инновационные проекты в гостиничном бизнесе.
22. Повышение качества гостиничного продукта на основе внедрения системы инновационного менеджмента
23. Повышение конкурентоспособности услуг питания в индустрии гостеприимства.
24. Развитие международных гостиничных цепей в Российской Федерации.
25. Развитие сервисной деятельности гостиничного предприятия на основе диверсификации услуг.
26. Сервис как эффективная бизнес-стратегия отеля в условиях конкуренции
27. Совершенствование сервисной деятельности как фактор конкурентоспособности гостиничного бизнеса
28. Совершенствование технологических процессов обслуживания в гостиничной деятельности в соответствии с требованиями потребителя.
29. Современные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг в регионе.
30. Стратегия и качество обслуживания как факторы повышения конкурентоспособности гостиничного бизнеса.

Шкала оценивания

Оценка	Показатели оценивания
«отлично»	<p>Оценка «отлично» ставится в случае, если: - в отчете на материалах конкретной организации полностью отражена программа практики с критической оценкой фактического состояния развития предприятия и ссылкой на приложения (материалы анализа коммерческой и финансовой деятельности организации и другие необходимые документы);</p> <p>- при защите студент показал хорошее знание экономики, организации бухгалтерского учета на данном предприятии (организации) и правильно ответил на все вопросы;</p> <p>- отчет и приложения к нему оформлены в полном соответствии с</p>

	<p>требованиями ГОСТа; -имеется положительная характеристика из организации (предприятия) и полностью заполненный дневник практики. Если в отчете освещены не все вопросы программы практики, отсутствуют отдельные приложения, а также если при защите студент ответил не на все поставленные вопросы, то оценка может быть снижена</p>
«хорошо»	<p>Оценка «хорошо» выставляется студенту, выполнившему программу практики; изучившему содержание, формы и методы работы в исполняемой должности; представившему все отчетные документы; доложившему о результатах практики и правильно ответившему на вопросы; получившему положительный отзыв от организации (учреждения, предприятия), в которой студент проходил практику.</p>
«удовлетворительно»	<p>Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, в основном выполнившему программу практики; ознакомившемуся с организацией работы в исполняемой должности; представившему все отчетные документы; доложившему о результатах практики и ответившему на вопросы; получившему положительный отзыв от организации (учреждения, предприятия), в которой студент проходил практику</p>
«неудовлетворительно»	<p>В случае, если в отчете не освещены вопросы по основным разделам программы практики или они освещены поверхностно, без учета материалов конкретной организации (предприятия), отсутствуют аналитические материалы, а при защите студент неправильно ответил на вопросы, ставится оценка "неудовлетворительно"</p>

Методические материалы

По окончании производственной практики студент сдает руководителю практики от факультета Отчет о прохождении практики.

Отчет о прохождении практики— это документ, который отражает выполнение программы практики, содержит полученные данные, их анализ, выводы и вытекающие из них практические рекомендации

Объем отчета (текстовая часть, без учета приложений) – 15-20 страниц печатного текста. Текст подготавливается с использованием текстового редактора MicrosoftWord (или аналога) через 1,5 интервал, с применением 14 размера шрифта TimesNewRoman.

Формами промежуточной аттестации является составление и защита отчета по итогам производственной практики – Зачет с оценкой.

Структура, содержание и общие требования к оформлению отчета:

- Отчет является основным документом, характеризующим работу студента во время практики. В отчете должны быть отражены изученные во время практики общие вопросы и основные результаты практической деятельности студента.

- Отчет состоит из титульного листа (Приложение № 1), оглавления, общей части, заключения, списка использованных источников и литературы, отзыва руководителя практики от организации, заверенного печатью организации (Приложение № 2).

- В качестве дополнительного приложения в отчет могут включаться копии документов (нормативных актов, отчетов и др.), изученных и использованных студентом в период прохождения практики.

Отчет об исследовании брошюруется в папку со скоросшивателем.

Преподаватель проверяет отчет по следующим критериям:

- своевременность выполнения отчета;

- соответствие структуры отчета целям и задачам практики (предложенному образцу);
- наличие приложений, в том числе Отзывов о прохождении практики;
- язык и стиль изложения;
- соблюдение требований к объему.

Обучающиеся допускаются к промежуточной аттестации по практике в случае положительной оценки отчетности. Руководитель практики от факультета изучает формы отчетности о практике обучающегося и выставляет оценку («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно») с учетом следующих критерий оценивания компетенций по результатам производственной практики.

Студенты, не выполнившие программу практики по уважительной причине, направляются на практику повторно по индивидуальному плану.

Студенты, не выполнившие программу практики без уважительной причины или не прошедшие промежуточную аттестацию по практике, считаются имеющими академическую задолженность.

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

7.1. Основная литература

1. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / С. В. Иванилова. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 216 с. — ISBN 978-5-394-02200-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75189.html>
2. Иванилова, С. В. Экономика гостиничного предприятия : учебное пособие для бакалавров / С. В. Иванилова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2020. — 213 с. — ISBN 978-5-394-03567-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/87621.html>
3. Малых, Н. И. Экономика гостиничного предприятия: Учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можаяева. - Москва: Форум: НИЦ ИНФРА-М, 2020. - 320 с.: - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-101318-2. - Текст : электронный. - URL: <https://new.znaniium.com/catalog/product/1064623>
4. Теория и методология разработки стратегии развития предприятия : научная монография / И. В. Булава, А. М. Батьковский, М. А. Батьковский [и др.]. — 2-е изд. — Москва, Саратов : Международная академия оценки и консалтинга, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 278 с. — ISBN 978-5-4486-0700-4. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/82185.html>
5. Тимохина, Т. Л. Организация гостиничного дела : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2021. — 297 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14414-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/477769>
6. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494451>

7.2. Дополнительная литература.

1. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для академического бакалавриата / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 165 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/437487>
2. Гостиничное дело : практикум / составители О. Г. Шамраева, Т. М. Белимова. — Новосибирск : Новосибирский государственный университет экономики и управления «НИНХ», 2016. — 55 с. — ISBN 978-5-7014-0723-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/80544.html>

3. Кусков, А. С. Гостиничное дело : учебное пособие / А. С. Кусков. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2010. — 328 с. — ISBN 978-5-394-00744-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/939.html>
4. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. — Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2013. — 352 с. — ISBN 978-5-4377-0016-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/40876.html>
5. Прончева, О. К. Технологии продажи в гостиничном деле и туризме : учебное пособие / О. К. Прончева. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 82 с. — ISBN 978-5-93252-258-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/18262.html>
6. Сологубова, Г. С. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для вузов / Г. С. Сологубова. — 3-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 332 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09303-2. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://www.biblio-online.ru/bcode/451744>

7.3. Нормативно-правовые документы

Для открытия гостиницы, не считая разрешительных документов на строительство здания, достаточно зарегистрироваться как Индивидуальный предприниматель или открыть юридическое лицо.

Федеральный закон от 8 августа 2001 года №128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» в редакции от 27.12.2010 года определяет виды деятельности, которые попадают под лицензирование. Гостиничный бизнес в данном законе не упоминается, поэтому лицензий не требует. Если гостиница в дополнение оказывает услуги, требующие лицензии, то такие лицензии должны быть получены.

Для полноценной работы отеля, при создании юридического лица указываются коды деятельности, приведенные в документе **ОКВД для гостиничного бизнеса** Необходимо помнить о **Постановлении Правительства РФ N 490 «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»**, принятого 25 апреля 1997 года с поправками от 15 сентября 2000 года и 1 февраля 2005 года.

В каждом регионе оценкой качества обслуживания гостиниц занимаются местные сертифицирующие организации. В соответствии с действующим законодательством гостиница обязательно должна отвечать ряду требований **СЭС, пожарного надзора и стандартам безопасности, установленным МВД**. Необходимые **ГОСТы, СанПиНы, СНиПы** и другие документы перечислены в **ГОСТ Р 51185-2008 “Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования”**, Утвержден Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 декабря 2008 г. N 518-ст. Дата введения -1 июля 2009 года.

Есть ряд **Международных гостиничных правил и рекомендаций**, такие как принятые советом международной гостиничной ассоциации в 1981 году в Катманду (Непал). Международные гостиничные правила, целью которых является кодификация общепринятой международной торговой практики, регулирующей вопросы договора на размещение в гостинице и рекомендации Международной организации труда «**Об условиях труда в гостиницах, ресторанах и аналогичных заведениях**»

Существует также **Международная гостиничная конвенция** касательно заключения контрактов между владельцами гостиниц и турагентами (МГА/ФУААВ), принятая в 1975 году Международной гостиничной ассоциацией.

Гражданский Кодекс РФ в статье 925 устанавливает ответственность гостиницы за сохранность имущества постояльцев.

1. Законы РФ для гостиничного бизнеса

1. 1.1. Гражданский Кодекс РФ (выдержки)
2. 1.2. Закон о защите прав потребителей
3. 1.3. Изменения в Законе о защите прав потребителей

4. 1.4. Закон «Об основах туристской деятельности в РФ»
5. 1.5. ФЗ «О техническом регулировании»
6. 1.6. ФЗ «О рекламе»
7. 1.7. ФЗ «О природных лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах»
8. 1.8. «Об особенностях правоприменительной практики, связанной с обеспечением защиты прав потребителей в сфере туристического обслуживания» Письмо от 31 августа 2007 г. № 0100/8935-07-32

2. Международные рекомендации, регламентирующие деятельность отелей

1. 2.1. Рекомендация 179 Международной организации труда «Об условиях труда в гостиницах, ресторанах и аналогичных заведениях»
2. 2.2. Методические указания по осуществлению государственного санитарного надзора за устройством и содержанием жилых зданий
3. 2.3. Международная гостиничная конвенция касательно заключения контрактов владельцами гостиниц и турагентами
4. 2.4. Международные гостиничные правила

3. Стандарты и регламенты в работе отелей

1. 3.1. Система классификации гостиниц и других средств размещения
2. 3.2. Заявка на проведение классификации средства размещения
3. 3.3. Постановление Госстандарта РФ от 26 сентября 2001 г. № 82 «О создании и государственной регистрации Системы добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию»

4. Проверки в гостиницах

1. 4.1. Общие документы
2. 4.1.1. Об уведомительном порядке начала осуществления отдельных видов предпринимательской деятельности
3. 4.1.2. О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля.
4. 4.1.3. Образец Журнала учета проверок юридического лица, индивидуального предпринимателя, проводимых органами государственного контроля (надзора), органами муниципального контроля
5. 4.1.4. Бланки учета
6. 4.2. Пожарный надзор
7. 4.2.1. Свод правил «Система оповещения и управления эвакуацией людей при пожаре» СП 3.13130.2009
8. 4.2.2. Пособие к руководящему документу системы и комплексы охранной, пожарной и охранно-пожарной сигнализации. Правила производства и приемки работ
9. 4.3. Роспотребнадзор
10. 4.3.1. Правила оказания услуг общественного питания
11. 4.3.2. ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий»
12. 4.3.3. Правила оказания услуг общественного питания
13. 4.3.4. Санитарно-эпидемиологические правила
14. 4.4. Фонд Социального Страхования
15. 4.4.1. Государственный надзор и контроль за соблюдением трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права Постановление Минтруда №1 «Об утверждении порядка обучения охране труда»
16. 4.5. Налоговые проверки и финансы
17. 4.5.1. Налоговый кодекс РФ от 31.07.1998 № 146-ФЗ (Извлечение)
18. 4.5.2. Приказ Министерства финансов Российской Федерации от 20.05.2003 № 44н «Об утверждении методических указаний по формированию бухгалтерской отчетности»

5. Эксплуатация отелей и оборудования (нормативные документы, выполнение которых обязательно при оказании гостиничных услуг)

1. 5.1. СанПин 2.1.2.1002-00 «Санитарно-эпидемиологические требования к жилым зданиям и помещениям» и др. СанПины

2. 5.2.Региональные методические документы «Рекомендации по проектированию зданий гостиничных предприятий, мотелей и кемпингов в Санкт-Петербурге» (РМД 31-03-2008 Санкт-Петербург)
3. 5.3.Правила предоставления коммунальных услуг
4. 5.4.Правила предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бытовых отходов

6. Документы, разработанные внутри предприятия

1. 6.1.Образцы правил проживания в гостинице
2. 6.2.Формы первичного учета для гостиниц РФ и краткие указания по их применению и заполнению

7.4. Интернет-ресурсы

СЗИУ располагает доступом через сайт научной библиотеки <http://nwapa.spb.ru/> к следующим подписным электронным ресурсам:

Русскоязычные ресурсы

- Электронные учебники электронно - библиотечной системы (ЭБС) «Айбукс»
- Электронные учебники электронно – библиотечной системы (ЭБС) «Лань»
- Научно-практические статьи по финансам и менеджменту Издательского дома «Библиотека Гребенникова»
- Статьи из периодических изданий по общественным и гуманитарным наукам «Ист - Вью»
- Энциклопедии, словари, справочники «Рубрикон»
- Полные тексты диссертаций и авторефератов Электронная Библиотека Диссертаций РГБ
- Информационно-правовые базы - Консультант плюс, Гарант.

Англоязычные ресурсы

- EBSCO Publishing – доступ к мультидисциплинарным полнотекстовым базам данных различных мировых издательств по бизнесу, экономике, финансам, бухгалтерскому учету, гуманитарным и естественным областям знаний, рефератам и полным текстам публикаций из научных и научно-популярных журналов.
- Emerald – крупнейшее мировое издательство, специализирующееся на электронных журналах и базах данных по экономике и менеджменту. Имеет статус основного источника профессиональной информации для преподавателей, исследователей и специалистов в области менеджмента.

Возможно использование, кроме вышеперечисленных ресурсов, и других электронных ресурсов сети Интернет.

7.5. Иные рекомендуемые источники

1. <http://mkrf.ru/> - Министерство культуры Российской Федерации;
2. <http://government.ru/department/27/events/> - Министерство культуры Российской Федерации (Минкультуры);
3. <http://prohotel.ru/> - Гостиничный бизнес в России. Проблемы и тенденции развития гостиничного бизнеса в России;
4. <http://hotelline.ru/> - Гостиничный бизнес. Журнал Отель;
5. <http://www.frontdesk.ru/> - Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса. Гостиничный бизнес России;
6. <http://prohotelia.com.ua/> - Портал для профессионального гостиничного бизнеса;
7. <http://www.catalog.horeca.ru/> - Гостиничные сайты;
8. <http://www.openbusiness.ru/html/hotel3.htm> - ГОСТИНИЧНЫЙ БИЗНЕС: КАК ОТКРЫТЬ МАЛЫЙ ОТЕЛЬ;
9. <http://www.horeca.ru/> - Главный Портал Индустрии гостеприимства и питания;
10. <http://www.restoranoff.ru/> - Портал Индустрии гостеприимства и питания;
11. <http://www.kt.tia.ru/> - сайт Туристического Информационного Агентства. Создан и поддерживается силами туристического агентства Конс-Трейнс и предназначен для всех, кто по роду службы или образу жизни так или иначе сталкивается с поездками за границу;
12. <https://www.profguide.io/professions/Portye.html> - Центра профориентации "ПрофГид";

13. <https://www.russiatourism.ru/> - ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ТУРИЗМУ Министерство экономического развития Российской Федерации;
14. <http://hotelmaster.ru/> - Блог о гостиничном бизнесе Алексея Арсеньева.

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Материально-техническая база, необходимая для проведения практики, предоставляется предприятиями, организациями, в которых осуществляется прохождение производственной практики.

При защите отчетов студенты пользуются оборудованием специализированной аудитории. Материально-техническое обеспечение специализированной аудитории включает стационарные мультимедийные средства, компьютер с лицензионным программным обеспечением (Office 2013 (Word, Excel, PowerPoint, Access; Лицензионное соглашение с Microsoft от 27.06.2014 № 6326200), офисное оборудование для оперативного размножения иллюстративного и раздаточного материала.

Информационные справочные системы:

1. Правовая система «Гарант-Интернет» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.garweb.ru>.
2. Правовая система «КонсультантПлюс» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru/>

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
образования

«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Северо-Западный институт управления

г. _____

Факультет

(институт) _____

Кафедра _____

Направление подготовки

(полный код и наименование)

ОТЧЕТ

о прохождении ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ практики
(вид практики)

_____ курс обучения (Ф. И. О. студента) учебная группа № _____

Место прохождения практики _____

(указывается полное наименование организации в соответствии с уставом, а также фактический адрес)

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

Руководители практики:

От вуза _____
(Ф.И.О., должность)

От организации _____
(Ф.И.О., должность)

(примерный образец)

УТВЕРЖДАЮ

_____ 20 г.

ОТЗЫВ
РУКОВОДИТЕЛЯ ПРАКТИКИ ОТ ОРГАНИЗАЦИИ
о работе студента в период прохождения практики

(навыки. активность. дисциплина. помощь организации. качество и достаточность собранного материала для отчета и выполненных работ, поощрения и т.п. Варианты оценки за практику: «отлично», «хорошо», «удовл.», «неудовл.»)

Студент _____ факультета
_____ (Ф. И. О.)

проходил _____ практику в период с по 20.....
г. в _____ (наименование
организации) в _____ (наименование
структурного подразделения) в качестве _____ (должности).

За время прохождения практики _____ (Ф.И.О. студента)
поручалось решение следующих задач:

.....
.....

Результаты работы _____ (Ф.И.О. студента) состоят
_____ в следующем:

Индивидуальное задание выполнено, материал собран полностью.

Во время практики (Ф.И.О. студента) проявил себя как
.....
.....
.....

Считаю, что прохождение практики студентом _____ (Ф.И.О.)
заслуживает оценки _____ .

(Ф.И.О., должность руководителя практики от предприятия) (подпись)

«__» _____ 20 г. М.П.

Приложение №3
Руководителю (директору и т.д.)

(указывается наименование
организации)

(Ф.И.О.)

Уважаемый _____!

В соответствии с логовопом
о _____ (наименование договора)

от « ____ » _____ 20 ____ г. № _____ направляем Вам для прохождения
_____ (вид практики) _____ практики в структурных подразделениях

Вашей организации следующих студентов _____ курса _____ формы
обучения по направлению подготовке (специальности) _____

1. _____
(Ф.И.О. студента в именительном падеже)
2. _____
3. _____

Просим Вас обеспечить руководство практикой студентов и оказать содействие в сборе необходимого информационного материала.

По окончании практики просим представить на каждого студента отзыв о его работе в период прохождения практики.

Декан факультета _____