


Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования «Российский университет дружбы народов»

Институт гостиничного бизнеса и туризма

УТВЕРЖДАЮ

Рассмотрена и утверждена
на заседании кафедры
протокол 5 от 22.05.20

 Директор института
В.В. Гернеший
«24» 06 2020 г.

ПРОГРАММА
Производственной практики
по направлению подготовки **43.03.03 Гостиничное дело**

направленность программы
«Международный гостиничный бизнес»

квалификация выпускника **«бакалавр»**

Москва 2020

1. Общие положения

Производственная практика является обязательной частью подготовки студентов по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, направленность программы «Международный гостиничный бизнес». Производственная практика способствует закреплению и углублению теоретических знаний обучающихся, полученных при обучении, умению ставить задачи, анализировать полученные результаты и делать выводы; развитию и закреплению навыков самостоятельной организационно-управленческой и проектной работы в сфере гостеприимства.

Объектом выступают организации, учреждения и предприятия сферы гостеприимства.

Предметом производственной практики являются процессы организационной, управленческой и проектной деятельности в организациях, учреждениях и на предприятиях международной сферы гостеприимства.

Цель производственной практики – приобретение необходимых практических знаний, умений и навыков необходимых в международной сфере гостеприимства; изучение организационно-методических и нормативных документов регулирующих отечественную и зарубежную гостиничную деятельность; получение комплексного представления о работе гостиничных предприятий, как о целостной системе; сбор информационного материала для отчета по практике; формирование универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

Задачи производственной практики

- дать представление обучающимся на примере реального гостиничного предприятия (международных гостиничных сетей) об основах организации и управления сферой гостеприимства;
- формирование навыков работы в коллективе;
- практическое овладение приемами и методами межличностного общения с представителями гостиничного бизнеса и их клиентами;
- формирование умения оценивания и планирования потребностей в материальных ресурсах и персонале гостиничного предприятия (международных гостиничных сетей);
- отработка навыков применения экономических методов, принципов и подходов в профессиональной деятельности;
- формирование навыков решения оперативных стандартных производственных задач, планирования гостиничной деятельности;
- отработка умения применения современных информационных методов для формирования и продвижения гостиничного продукта на международном рынке;

- разработка и применение международных и отечественных профессиональных стандартов и технологий гостиничной деятельности;
- разработка алгоритма технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиниц (международных гостиничных сетей) и других средств размещения в соответствии с требованиями потребителя;
- обеспечение качества предоставления гостиничного продукта различным категориям и группам потребителей;

Способом проведения производственной практики является стационарная практика. Практика проводится стационарно либо в структурах подразделениях образовательной организации, либо на предприятиях и учреждениях сферы гостеприимства в соответствии с образовательной траекторией, выбранной студентом.

2. Место производственной практики в ООП

Производственная практика относится к Блоку 2. Практики, к части, формируемой участниками образовательных отношений, вариативной компоненте.

3. Требования к результатам обучения при прохождении практики

Производственная практика базируется на знаниях, полученных в ходе освоения ООП в рамках всего учебного плана направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело с учетом выбранной студентом учебной траектории.

Для прохождения производственной практики студенты должны обладать следующими знаниями:

- знать особенности работы в коллективе в качестве руководителя и подчиненного;
- возможные опасности и угрозы в международной гостиничной сфере;
- пути и методы реализации проектов в международной сфере гостеприимства;
- эффективные формы применения информационных и коммуникационных технологий в деятельности гостиничного предприятия (международных гостиничных сетей);
- способы конструктивного общения с потребителями гостиничного продукта;
- методики расчета стоимости проживания, питания, транспортного и экскурсионного обслуживания;
- методики расчета себестоимости гостиничных услуг для различных средств размещения;

- техники эффективного делового общения, протокол и этикет.
- обладать следующими **умениями**:
- уметь на практике анализировать работу специалистов служб гостиничного предприятия (международных гостиничных сетей);
 - разрабатывать план реализации проекта и гостиничного продукта на международном рынке;
 - применять на практике принципы делового общения и деловой этики;
 - анализировать и обрабатывать статистическую информацию в области индустрии гостеприимства с использованием информационно-коммуникационных технологий;
 - осуществлять маркетинговые исследования, использовать их результаты при создании гостиничного продукта и для переговоров с корпоративными клиентами.
- обладать следующими **навыками**:
- владеть первичными навыками планирования гостиничной деятельности;
 - навыками реализации гостиничного продукта с учетом предпочтений потребителей;
 - навыками проведения маркетинговых исследований и создания базы данных по различным средствам размещения;
 - навыками выстраивания конструктивных взаимоотношений с другими людьми, способностью работать в коллективе;
 - навыками самостоятельной работы и контроля результатов своей деятельности.

4. Формы и способы проведения производственной практики

Производственная практика студента проходит на основе и в соответствии с учебным планом и календарным учебным графиком. Общий объем практики составляет 12 зачетных единиц. Продолжительность практики 8 недель.

Руководство производственной практикой осуществляется как со стороны кафедры «Туризм и гостиничное дело», так и со стороны учреждения – базы практики. Со стороны кафедры общее руководство практикой осуществляет руководитель практики, обеспечивающий ее организацию и проведение. Организационно-методическое руководство деятельностью студента в течение производственной практики осуществляется его руководителем. Со стороны базы практики для работы со студентами назначается руководитель практики от предприятия.

По окончании практики студенты оформляют всю необходимую документацию в соответствии с требованиями программы практики. Производственная практика проходит в форме индивидуальной

самостоятельной работы под руководством руководителя с прикреплением к конкретной организации.

В подразделениях, где проходит практика, студентам выделяются рабочие места для выполнения индивидуальных заданий по программе практики. В период производственной практики студенты подчиняются всем правилам внутреннего распорядка и техники безопасности, установленным в подразделении и на рабочих местах.

Базами практик являются: ООО «Марриотт Новый Арбат Отель Лизинг» (Россия, г. Москва), ООО «Независимый центр сертификации и экспертизы «ХорекаЭкспертГрупп» (Россия, г. Москва), ООО «Букинг.ком Русиа» (Россия, Москва), Гостиница «Парк Тауэр» (Россия, г. Москва), ООО «Гостиница «Восход» (Россия, г. Москва), ООО «Горизонт» (Россия, г. Москва), ОА «ЦДТ на Ленинском» (Россия, г. Москва), ООО «Балчуг» (Россия, г. Москва), Гостиница «Арагац» (Армения, г. Арагац), АО «Лотте отель Москва» (Россия, г. Москва), АО «Волна Резорт энд СПА» (Россия, г. Сочи), ООО «Пальмира бизнес клуб» (Россия, г. Москва), АО «Гостиница «Турист» (Россия, г. Москва), ООО «Моспромстрой Отель Менеджмент» (Россия, г. Москва), Гостиница «Holiday Inn Moscow Sokolniki» (Россия, г. Москва), ПАО «Аэрофлот - российские авиалинии» (Россия, г. Москва), ООО «Управляющая компания «Охотный ряд» (Россия, Москва), ООО «Балчуг» (Россия, г. Москва), ТОО «Crown Star» (Казахстан, г. Алматы), ООО «ЭПИОС» (Россия, г. Москва), Гостиница «Blue Sky hotel and tower» (Монголия, г. Уланбатор), ООО «Бизнес и право» (Россия, г. Москва), ООО «Универсал Плюс» (Россия, г. Москва), ООО «Крыша» (Россия, г. Москва), ООО «КРАСНОСЕЛЬСКОЕ» (Россия, г. Москва), ООО «САФМАР Плаза» (Россия, г. Москва), ООО «Отель в Петровском Парке» (Россия, г. Москва), ООО «РогСибАл» (Россия, г. Сочи), Ассоциация хостелов и мини-отелей «МАХИМО» (Россия, г. Москва), ООО «Фирма АРД-Отель» (Россия, г. Москва), Гостиница «Moderne de Bongor» (Чад, г. Бонгор), Гостиница «Новотель Москва Аэропорт Шереметьево» (Россия, г. Москва), ООО «Экотель» (Россия, г. Москва), ООО «Марриотт Новый Арбат Отель Лизинг» (Россия, г. Москва), Гостиница «Внуковские отели» (Россия, г. Москва), ООО «Гостиница Аврора-Люкс» (Россия, г. Москва), Гостиница «Holiday Inn Сущевский» (Россия, г. Москва), ООО «СТИЛЬ ПАРК ОТЕЛЬ» (Россия, г. Москва), Гостиница «Navalis» (Литва г.Клайпеда), ООО «МИНИМА ВОДНЫЙ» (Россия, г. Москва), ООО «АРС» (Россия, г. Москва).

5. Перечень компетенций

Учебный план по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), направленность программы «Международный гостиничный бизнес», устанавливает **перечень компетенций**, которые должны быть сформированы у выпускника в результате прохождения производственной практики. Учебный план также устанавливает **индикаторы достижения компетенций**.

Выпускник, прошедший производственную практику, должен обладать следующими **универсальными компетенциями**:

Наименование категории (группы) универсальных компетенций	Код и наименование универсальной компетенции	Код и наименование индикатора достижения универсальной компетенции
Системное и критическое мышление	УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	
Разработка и реализация проектов	УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	
Межкультурное взаимодействие	УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	

Выпускник, прошедший производственную практику, должен обладать следующими **общепрофессиональными компетенциями** в соответствии с установленными индикаторами достижения компетенций:

Наименование категории (группы) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции

Управление	ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций международной сферы гостеприимства ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций международной сферы гостеприимства
Качество	ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в международной сфере гостеприимства с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в международной сфере гостеприимства (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)
Право	ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации, а

		также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
Безопасность обслуживания	ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций международной сферы гостеприимства; ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Выпускник, прошедший производственную практику, должен обладать **профессиональными компетенциями** в соответствии с установленными индикаторами достижения компетенций:

Обязательные профессиональные компетенции:

Наименование категории (группы) обязательных профессиональных компетенций	Код и наименование обязательной профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения обязательной профессиональной компетенции
	ПКО-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПКО-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций международной сферы гостеприимства ПКО-2.2. Определяет формы и методы контроля

		<p>бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций международной сферы гостеприимства</p> <p>ПКО-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций международной сферы гостеприимства</p>
Сервис	<p>ПКО-5. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса</p>	<p>ПКО-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности</p> <p>ПКО-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных отечественных и международных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы</p> <p>ПКО-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым и международным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации международной сферы гостеприимства</p>

Исследовательская деятельность	ПКО-6. Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	ПКО-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности ПКО-6.2. Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях международной сферы гостеприимства ПКО-6.3. Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности
--------------------------------	--	--

Профессиональные компетенции, самостоятельно устанавливаемые институтом:

Наименование категории (группы) профессиональных компетенций, устанавливаемых самостоятельно	Код и наименование рекомендуемой профессиональной компетенции, устанавливаемой самостоятельно	Код и наименование индикатора достижения рекомендуемой профессиональной компетенции, устанавливаемой самостоятельно
Управление	ПКУВ-1. Способен применять международный опыт при управлении ресурсами и качеством услуг организаций сферы гостеприимства	ПКУВ-1.1. Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа отечественного и международного опыта деятельности организаций международной сферы гостеприимства

6. Содержание производственной практики

Производственная практика включает в себя следующие основные этапы: ознакомительный, основной, заключительный.

№ п/п	Этапы работ	Виды работ
1.	Ознакомительный этап	<ol style="list-style-type: none">1. Прохождение инструктажа по технике безопасности.2. Ознакомление с предприятием, основными службами (подразделениями) и рабочим местом, правилами внутреннего распорядка.
2.	Основной этап	<ol style="list-style-type: none">1. Изучение нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность предприятия.2. Изучение основных направлений деятельности предприятия, инфраструктуры, технологических процессов, основного и вспомогательного оборудования.3. Изучение организационной структуры предприятия.4. Изучение должностных обязанностей работников службы (подразделения) предприятия – места прохождения практики.5. Изучение ассортимента оказываемых услуг, технико-экономических показателей работы гостиничного предприятия.6. Освоение методов анализа заказов на услуги, проведение экспертизы и диагностики, разработка самостоятельных проектов и технологий оказания услуг индивидуальному потребителю.7. Анализ основных принципов менеджмента деятельности гостиничного предприятия.8. Получение навыков профессиональной деятельности и анализ деятельности службы (подразделения) предприятия – места прохождения практики.9. Выявление проблем, связанных с организацией деятельности службы (подразделения) предприятия – места прохождения практики.10. Разработка практических рекомендаций по оптимизации деятельности предприятия

		на основе аналитического материала.
3.	Заключительный этап	1. Подведение итогов практики. 2. Написание отчета о производственной практике.

7. Формы отчетности по итогам производственной практики

По результатам производственной практики студент предоставляет руководителю практики, следующие отчетные документы:

- дневник прохождения практики;
- отчет по производственной практике;
- отзыв-характеристику руководителя практики от организации (предприятия) о качестве выполнения программы производственной практики.

8. Правила оформления отчета по производственной практике

Отчет по производственной практике должен быть выполнен печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм) через полтора интервала и размером шрифта Times New Roman 14 пунктов.

Страницы отчета должны иметь следующие поля: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту 1,25 см. Текст абзаца должен быть выровнен по ширине.

Все страницы отчета, включая иллюстрации и приложения, нумеруются арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию, по порядку без пропусков и повторений. Титульный лист, содержание, первый лист введения включают в общую нумерацию страниц, но номер страницы не проставляют. Номер страницы проставляют в центре нижней части листа без точки.

Заголовки разделов (параграфов) следует печатать с абзацного отступа с прописной буквы без точки в конце, не подчеркивая.

Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Если в работе встречаются списки, для их выделения используют:

- маркировку при помощи «тире»;
- перечисления с использованием арабских цифр или букв в порядке русского алфавита, начиная с буквы а (за исключением букв ё, з, й, о, ч, ь, ы, ь). После цифр и букв ставится скобка, а запись производится с абзацного отступа.

Если в перечислении используются слова, начинающиеся со строчной буквы, они разделяются запятыми. В случае использования словосочетаний или части предложений, начинающихся со строчной буквы, в конце каждого пункта ставится точка с запятой. Если перечисляемые элементы

представлены предложениями, в этом случае они отделяются друг от друга точками.

Формулы приводятся сначала в буквенном выражении, затем дается расшифровка входящих в них индексов, величин. Если в отчете более одной формулы, то необходима сквозная нумерация формул. Номер указывают с правой стороны листа на уровне формулы (в круглых скобках). Если в работе одна формула, то ее не нумеруют.

Пример:

$$T_{об}^{дз} = \frac{360 \cdot \overline{ДЗ}}{Д}, \quad (1)$$

где $T_{об}^{дз}$ – оборачиваемость дебиторской задолженности в днях;
 $\overline{ДЗ}$ – среднегодовая величина дебиторской задолженности;
 $Д$ – выручка от реализации.

Для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей применяют таблицы. Таблица должна иметь нумерацию и наименование (заголовок). Наименование таблицы должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Наименование таблицы следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире. Наименование печатают строчными буквами, начиная с прописной, точку в конце не ставят. Таблицу, по возможности, помещают после абзаца, в котором она впервые упоминается. Рекомендуется сквозная нумерация таблиц, не связанная с основным текстом. На все таблицы должны быть ссылки в тексте. При ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера.

Таблица по горизонтали должна занимать всю ширину рабочего поля.

Текст таблицы печатают через одинарный междустрочный интервал. Допускается в таблице применять размер шрифта меньший, чем в тексте (как правило, на 1–2 пт).

При переносе таблицы на следующую страницу «шапку» таблицы следует повторить и над ней поместить слова «Продолжение таблицы» и указать ее номер, при этом тематический заголовок таблицы не повторяют. Громоздкую «шапку» таблицы допускается не повторять; в этом случае следует пронумеровать графы (подграфы) и повторить их нумерацию на следующей странице.

Числовые значения показателей, приводимых в ячейках таблицы, проставляют на уровне последней строки наименования показателей. Словесная характеристика показателей, в отличие от числовой, должна начинаться на уровне первой строки наименования показателей. При отсутствии данных в соответствующих ячейках обязательно проставляется прочерк (–).

В каждой таблице следует указывать единицы измерения данных. Если единица измерения является общей для всех числовых табличных данных, то её приводят после тематического заголовка таблицы после запятой. Если единицы измерения различаются, то их указывают в заголовке соответствующей строки или графы

Пример:

Таблица 1 – Тематический заголовок

№п/п	Боковик	Заголовок	
		Подзаголовок	Подзаголовок
1	2	3	4

5.8 Все иллюстрации в работе называются рисунками. Каждый рисунок сопровождается подрисуночной подписью. Для рисунков также рекомендуется сквозная нумерация. Используя ссылки на рисунки в тексте, прибегают к сокращениям, например, «рис.1».

Пример:



Рисунок 3 – Логотип ИГБ и Т РУДН

При составлении списка использованных источников необходимо соблюдать определенную последовательность в перечислении библиографических записей. Для отчета по практике наиболее приемлемыми являются алфавитные библиографические списки.

При алфавитном способе группировки все библиографические записи располагают по алфавиту фамилий авторов или первых слов заглавий документов. Библиографические записи произведений авторов-однофамильцев располагают в алфавите их инициалов.

В начале библиографического списка всегда размещают официальные и нормативные документы (Федеральные законы, Указы Президента, постановления, положения, приказы и т. д.). Внутри группы однотипных документов библиографические записи можно располагать по алфавиту, либо по хронологии. Сведения о нормативных документах и статьях из периодических изданий приводят с обязательным указанием источника опубликования.

Далее следует размещать источники, относящиеся к учебной литературе, а за ними периодические издания.

В конце списка размещаются ссылки на электронные источники.

Если в отчете использовались источники на иностранных языках, информация о них размещается после указания электронных источников.

Пример оформления списка использованных источников:

Список использованных источников

1. ГОСТ Р 54964–2012. Оценка соответствия. Экологические требования к объектам недвижимости [Текст]. – Введ. 2013–01–01. – М.: Изд-во стандартов, 2012. – 27 с.
2. Каган, М. С. Введение в историю мировой культуры [Текст] : учебное пособие / М. С. Каган, О. П. Петров. – СПб.: изд-во "Петрополис". – 2013. – 350 с.
3. Использование эко-технологий в гостиничном бизнесе [Текст] / А. П. Шишко // Проблемы современной экономики. – 2012. – №1 (41). – С.56–60
4. Число экологических преступлений в РФ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gks.ru/dbscripts/cbsd/dbinet.cgi> / (Дата обращения 10.01.2019)

При использовании в отчете приложений необходимо руководствоваться следующими положениями:

– Каждое приложение должно начинаться с нового листа (страницы) с указанием в правом верхнем углу слова "ПРИЛОЖЕНИЕ" и иметь содержательный заголовок по центру на следующей строке.

– Если в работе более одного приложения, их нумеруют последовательно арабскими цифрами (без знака №), например: ПРИЛОЖЕНИЕ 1, ПРИЛОЖЕНИЕ 2 и т.д.

– Приложения должны иметь общую с текстом сквозную нумерацию страниц и соответствующим образом отражаться в оглавлении/содержании.

9. Перечень литературы для производственной практики

Нормативно-правовая база

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (ред. от 01.04.2020) <https://fzrf.su/zakon/ob-osnovah-turistskoj-deyatelnosti-132-fz/>

2. Федеральный закон от 5 февраля 2018 г. N 16-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях в целях совершенствования правового регулирования предоставления гостиничных услуг и классификации объектов туристской индустрии» http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_289770/

3. Приказ Минэкономразвития РФ от 21.06.2003 № 197 «Об утверждении Положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения» (Зарегистрировано в Минюсте РФ 21.08.2003 N 4996) http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_44106/

4. Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 (ред. от 18.07.2019) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_187292/

5. Постановление Правительства РФ от 14.04.2017 № 447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов» http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_215494/

6. Гражданский кодекс Российской Федерации, часть первая от 30 ноября 1994 № 51- // СЗ РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301.

7. Трудовой кодекс Российской Федерации от 30 декабря 2001 № 197-ФЗ // СЗ РФ. – 2002. – № 1 (ч. 1). – Ст. 3.

8. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.07.2019) «О защите прав потребителей».

Основная литература

1. Бугорский, В. П. Правовое и нормативное регулирование в индустрии гостеприимства : учебник и практикум для вузов / В. П. Бугорский. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 165 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-9916-9313-4. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/452708>

2. Гостиничное хозяйство=Hotelwesen : учебное пособие / . – 2-е изд., стер. – Москва : Флинта, 2016. – 345 с. : табл., ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=70360>

3. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии : учебное пособие для вузов / Г. М. Дехтярь. — 4-е изд., перераб. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 412 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12232-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/452692>

4. Жук, А.А. Разработка стратегии развития предприятия : выпускная квалификационная работа / А.А. Жук ; Крымский Федеральный Университет имени В.И. Вернадского, Институт экономики и управления, Кафедра менеджмента. – Симферополь : , 2018. – 113 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=491694>

5. Менеджмент в гостинично-туристическом бизнесе : учебное пособие : [16+] / И.В. Мишурова, Е.Н. Бандурина, О.В. Гудикова и др. ; под ред. И.В. Мишуровой ; Ростовский государственный экономический университет (РИНХ), Факультет Менеджмента и предпринимательства. – Ростов-на-Дону : Издательско-полиграфический комплекс РГЭУ (РИНХ), 2017. – 332 с. : табл., граф., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=567420>

6. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов : учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 98 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11735-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/457038>

7. Предпринимательство в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Ю.В. Орел, С.С. Вайцеховская, Н.Н. Тельнова и др. ;

Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Секвойя, 2017. – 117 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485071>

8. Скобкин, С. С. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 197 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07356-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/453850>

9. Скобкин, С. С. Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства и туризма : учебник для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 442 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04473-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/453851>

10. Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для вузов / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 373 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-09532-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/453848>

11. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда : учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас ; Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра туризма и сервиса. – Ставрополь : Секвойя, 2016. – 74 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027>

12. Сухов, Р.И. Гостиничное хозяйство международных туристских дестинаций : учебник / Р.И. Сухов ; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. – 196 с. : схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493320>

13. Чуваткин, П. П. Управление персоналом гостиничных предприятий : учебник для вузов / П. П. Чуваткин, С. А. Горбатов ; под редакцией П. П. Чуваткина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 280 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-12384-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <http://biblio-online.ru/bcode/447423>

Дополнительная литература

1. Автандилова, Е.М. Гостиничный бизнес в сфере туризма (на французском языке)=Le business hôtelier en tourisme (dans la langue française) : учебное пособие / Е.М. Автандилова, С.М. Кравцов ; Министерство образования и науки РФ, Южный федеральный университет, Институт филологии, журналистики и межкультурной коммуникации. – Ростов-на-Дону : Южный федеральный университет, 2016. – 108 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=461563>

2. Алмосов, С.М. Гостиничный бизнес : монография / С.М. Алмосов. – Москва : Лаборатория книги, 2011. – 94 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=139749>

3. Артеменко, О.Н. Теоретические аспекты брендинга в индустрии туризма и гостеприимства : монография / О.Н. Артеменко, К.С. Глобов ; Институт экономики, управления и права (г. Казань). – Казань : Познание, 2011. – 80 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=257760>

4. Беликова, И.П. Организационное проектирование и управление проектами : учебное пособие / И.П. Беликова ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования Ставропольский государственный аграрный университет, Кафедра менеджмента. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2014. – 88 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438686>

5. Вакуленко, Р.Я. Управление гостиничным предприятием : учебное пособие / Р.Я. Вакуленко, Е.А. Кочкурова. – Москва : Логос, 2008. – 320 с. – (Новая университетская библиотека). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=84867>

6. Докашенко, Л.В. Экономика и организация конгрессно-выставочной деятельности : учебное пособие / Л.В. Докашенко ; Кафедра управления персоналом, сервиса и туризма. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2015. – 164 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438990>

7. Иванова-Швец, Л.Н. Управление персоналом в туристическом и гостиничном бизнесе : учебно-практическое пособие / Л.Н. Иванова-Швец, А.В. Дмитриев. – Москва : Евразийский открытый институт, 2011. – 111 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90750>

8. Котлер, Ф. Маркетинг: гостеприимство, туризм / Ф. Котлер, Боуэн Джон, Мейкенз Джеймс. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юнити, 2015. – 1071 с. : табл., граф., ил, схемы – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114713>

9. Никулина, Ю. Налогообложение в индустрии гостеприимства : практикум / Ю. Никулина ; Оренбургский государственный университет. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2014. – 119 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259292>

10. Организация гостиничного бизнеса : учебное пособие / В.С. Варивода, Ю.М. Елфимова, К.Ю. Михайлова, Я.А. Карнаухова ; Министерство сельского хозяйства Российской Федерации, Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, 2015. – 167 с. : табл., граф., схем. –

Режим доступа: по подписке. – URL:
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438785>

11. Пинчук, С.С. Бизнес-план открытия гостиничного предприятия : выпускная квалификационная работа / С.С. Пинчук ; Уральский государственный педагогический университет, Институт менеджмента и права, Кафедра экономики и менеджмента. – Екатеринбург : , 2017. – 71 с. : табл. – Режим доступа: по подписке. – URL:
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=462874>

12. Полянская, Н. Критерии качества услуг в управлении гостиничным предприятием / Н. Полянская. – Москва : Лаборатория книги, 2010. – 48 с. – Режим доступа: по подписке. – URL:
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=97162>

13. Сергеева, Ю.С. Гостиничный бизнес : учебное пособие / Ю.С. Сергеева. – Москва : Приор-издат, 2009. – 143 с. – (Конспект лекций. В помощь студенту). – Режим доступа: по подписке. – URL:
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=72787>

14. Скочилова, М.С. Роль и доля гостиничного бизнеса в системе туристического бизнеса : монография / М.С. Скочилова. – Москва : Лаборатория книги, 2011. – 137 с. – Режим доступа: по подписке. – URL:
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=142368>

15. Сорокин, А.В. Общая экономика: бакалавриат, магистратура, аспирантура / А.В. Сорокин. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 640 с. : ил., схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=437304>

16. Ушаков, Р.Н. Инновационные технологии формирования и развития ресурсного потенциала гостиничного предприятия : монография / Р.Н. Ушаков. – Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. – 230 с. : ил., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL:
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=275144>

17. Феоктистов, И.А. Гостиничный бизнес: особенности бухгалтерского учета и налогообложения : практическое пособие / И.А. Феоктистов. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательский дом "ГроссМедиа", 2009. – 224 с. – Режим доступа: по подписке. – URL:
<http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=211368>

18. Хайретдинова, Н.Э. Организация экскурсионных услуг в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Н.Э. Хайретдинова ; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Уфимский государственный университет экономики и сервиса». – Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. – 176 с. : ил., табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445128>

Периодические издания

1. Журнал «ProОтель»

2. Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес»
3. Журнал «Турифо» (архив публикаций <http://tourinfo.ru/about/history/num/954/>)
4. Журнал «Пять звезд»
5. Журнал «Современный Отель»
6. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление», издательство ХОСПИТЭЛИТИ
7. Журнал «Отель» (архив публикаций <http://www.hotelline.ru>)
8. Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес» (архив публикаций <http://www.hotelbiz.com.ua>)
9. Журнал «Маркетинг в России и за рубежом»
10. Журнал Harvard Business Review - Россия. www.hbr-russia.ru
11. Интернет-газета HoReCa newspaper/hotel/
12. Журнал «Гостиница и ресторан: БИЗНЕС И УПРАВЛЕНИЕ»
13. Журнал «Маркетинг в России и за рубежом»
14. Журнал гостиничного бизнеса и индустрии гостеприимства «Отель»
15. Журнал Harvard Business Review - Россия. www.hbr-russia.ru

Перечень ресурсов сети «Интернет»

1. <http://www.consultant.ru> – Справочная правовая система «Консультант Плюс»/ правовые ресурсы; обзор изменений законодательства; актуализированная справочная информация.
3. <http://www.garant.ru> – Справочная правовая система «Гарант»/ правовые ресурсы; экспертные обзоры и оценка; правовой консалтинг
4. <http://elibrary.ru/defaultx.asp> - Научная электронная библиотека: электронные версии статей журналов
5. <http://www.russiatourism.ru> - Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ
6. <http://www.mos.ru>- Официальный сайт Правительства Москвы
7. <http://www.all-hotels.ru/> - все гостиницы Москвы и России, описание, телефоны, услуги бронирования гостиниц.
8. <http://www.edelink.ru/>- один из лидеров рынка автоматизации гостиничного хозяйства в России и СНГ.
9. <http://rekonline.ru/hotel-technologies/online/>- сайт современных технологий гостиничного бизнеса.
10. <http://www.prohotel.ru/>- всемирные новости, статистика, оперативная информация в сфере гостиничного бизнеса.
11. <http://www.frontdesk.ru> – сообщество профессионалов гостиничного бизнеса
12. <http://www.hotelier.pro>– сообщество профессионалов гостиничного бизнеса
13. <http://www.ratanews.ru> – ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии

14. [http:// www.horeca.ru](http://www.horeca.ru)– главный портал индустрии гостеприимства и питания
15. <http://rucont.ru/> - электронно-библиотечная система «Рукопт».
16. <https://biblio-online.ru/catalog/full> - электронно-библиотечная система «Юрайт».

10. Фонд оценочных средств по производственной практике

Показатели критериев оценивания компетенций, шкала оценивания

К критериям оценки, выставляемой за документы и отчетные материалы производственной практики, являются:

- соответствие содержания отчета программе производственной практики;
- полнота представленного аналитического материала в отчете;
- качество представленных рекомендаций;
- качество оформления, язык, стиль и грамматический уровень;
- использование иллюстративного материала (рисунки, таблицы, графики, диаграммы и т.п.);
- структура и содержание доклада;
- качество презентационного/раздаточного материала.

<i>Критерии оценивания и баллы в рамках БРС</i>		
<i>Содержательная часть</i>		
Соответствие содержания отчета программе практики	20	
Полнота представленного аналитического материала в отчете	20	
Качество представленных рекомендаций	20	
<i>Оформление и информационное сопровождение отчета</i>		
Качество оформления, язык, стиль и грамматический уровень	10	
Использование иллюстративного материала (рисунки, таблицы, графики, диаграммы и т.п.)	10	
<i>Защита отчета</i>		
Структура и содержание доклада	10	
Качество презентационного/раздаточного материала	10	
<i>Итого:</i>	<i>100</i>	

Критерии оценки отчета по практике

- своевременная сдача отчетной документации;
- соответствие представленного материала заданию;
- своевременность, точность и полнота выполнения задач, предусмотренных индивидуальным заданием по практике;
- структурная упорядоченность (наличие введения, основной части, заключения, их оптимальное соотношение);
- наличие собственных обоснованных предложений по результатам практики;
- умение публично представить отчет, отвечать на вопросы.

Критерии оценки по итогам практики (дифференцированный зачет)

Оценка «отлично» выставляется студенту, представившему материалы, которые имеют аналитический характер, отчет по практике которого содержит законченные и полные выводы и предложения, сформулированные на основе анализа материалов и документов, разработанных в ходе практической деятельности на профильном предприятии, а также продемонстрировавшему в ходе защиты практики профессиональные навыки, полученные на практике, свободное владение материалом, давшему аргументированные, полные и четкие ответы на вопросы членов комиссии.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, представившему материалы, которые имеют аналитический характер, отчет по практике которого содержит законченные и полные выводы и предложения, сформулированные на основе анализа материалов и документов, разработанных в ходе практической деятельности на профильном предприятии, а также продемонстрировавшему в ходе защиты практики профессиональные навыки, полученные на практике, владение материалом, давшему аргументированные ответы на вопросы членов комиссии, но имеющему отдельные мелкие недочеты по тем или иным аспектам отчета или защиты.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, представившему материалы, в целом соответствующие установленным требованиям, содержащие общие выводы и предложения по итогам производственной практики, но продемонстрировавшему в процессе защиты слабое владение материалом, затруднения в ответах на вопросы членов комиссии.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в том случае, если условия недостаточны для получения оценки «удовлетворительно».

Методические рекомендации по составлению отчета по производственной практике

Отчет по производственной практике является основным документом студента, отражающим выполненную работу во время практики и приобретенные компетенции.

Отчет по практике должен содержать:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- основную часть;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Объем отчета должен составлять 10-15 листов (шрифт - Times New Roman, размер шрифта - 13-14, все поля - 2 см, отступ - 1 см, выравнивание - по ширине, таблицы и схемы располагаются по тексту и нумеруются по разделам). Количество приложений не ограничивается и в указанный объем не включается.

В введении должны быть отражены:

- цель, место и время прохождения производственной практики (сроки, продолжительность в неделях);
- последовательность прохождения производственной практики, перечень работ, выполненных в процессе практики.

В основную часть отчета необходимо включить:

- описание организации работы в процессе производственной практики;
- описание выполненной работы по разделам программы производственной практики;
- описание практических задач, решаемых обучающимся за время прохождения производственной практики;
- указания на затруднения, которые возникли при прохождении производственной практики;
- изложение спорных вопросов, которые возникли по конкретным вопросам, и их решение.

Заключение должно содержать:

- описание знаний, умений, навыков (компетенций), приобретенных практикантом в период производственной практики;
- характеристику информационно-программных продуктов, необходимых для прохождения производственной практики;
- предложения и рекомендации обучающегося, сделанные в ходе производственной практики.

Список использованных источников формируется в порядке появления ссылок.

К отчету также прилагаются:

- индивидуальное задание практиканта;
- дневник практиканта;
- отзыв-характеристика руководителя производственной практики от предприятия о работе практиканта.

Отчет, заверенный руководителем производственной практики от организации, должен быть представлен по окончанию практики. Защита отчетов для получения итоговой оценки по практике проводится на кафедре.

Методические рекомендации по заполнению дневника практиканта

Дневник является основным документом, отражающим объем и качество выполняемой студентом работы в период производственной практики.

Практикант четко, лаконично, грамотно делает в дневнике ежедневные записи о выполненной работе в соответствии с индивидуальным заданием практиканта. В каждой записи должны присутствовать:

- дата,
- характер и объем выполняемых индивидуальных заданий.

Обязательно включается информация о дате проведения инструктажей (по технике безопасности, пожарной безопасности, профессиональные инструктажи, инструктаж по правилам внутреннего трудового распорядка).

Также практикант отражает участие в мероприятиях, предусмотренных программой практики (встречи, производственные экскурсии, конференции, обучающие семинары и проч.), вносит свои замечания и предложения.

По окончании каждого дня практики студент должен получить у руководителя производственной практики по месту прохождения отметку (замечания, виза) в дневнике в соответствующей графе.

По окончании производственной практики дневник предъявляется руководителю практики от института (кафедры) вместе с отчетом по практике.

Разработчики:

Зам.директора по УМР, к.п.н.
должность, название кафедры


подпись

Л.В. Куклина
инициалы, фамилия

Руководитель программы

Доцент, к.п.н.
должность, название кафедры


подпись

Т.Ю. Крамарова
инициалы, фамилия