Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Саидов Заурбек Аслан
Должность: Ректор
Дата подписания: 08.10.2022 12:08:49
Уникальный программный ключ:
2e8339f3ca5e6a5b4531845a12d1bb5d1821f0ab

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. А.А. КАДЫРОВА»

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

# ПРОГРАММА
# ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ (УЧЕБНОЙ) ПРАКТИКИ

| | |
|---|---|
| Направление подготовки (специальности) | Сервис |
| Код направления подготовки (специальности) | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |
| Квалификация выпускника | бакалавр |
| Форма обучения | очная/заочная |

Грозный, 2022

ХумакиеваР.Р. Программа ознакомительной (учебной) практики для направления подготовки 43.03.01Сервис/сост. Хумакиева Р.Р. – Грозный: ФГБОУ «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова», 2022.

Программа ознакомительной (учебной) практики для направления подготовки 43.03.01Сервисрассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Туризм индустрия гостеприимства», рекомендована к использованию в учебном процессе (протокол №1 от 1 сентября 2022 г.), составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8июня 2017 г. № 514, «Положением об организации и проведении практик обучающихся по образовательным программам бакалавриата, специалитета, магистратуры, аспирантуры, ординатуры в ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет»», утвержденным ректором 25 января 2018 года, рабочим учебным планом и календарным учебным графиком по данному направлению подготовки.

©Р.Р. Хумакиева (автор), 2022
© ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова», 2022

## СОДЕРЖАНИЕ


| | | |
|---|---|---|
| 1. | Общие положения | 4 |
| 2. | Цели и задачи практики | 4 |
| 3. | Планируемые результаты прохождения учебной практики | 4 |
| 4. | Место учебной практики в структуре образовательной программы | 5 |
| 5. | Порядок организации прохождения учебной практики | 6 |
| 6. | Материально-техническая база прохождения практики | 7 |
| 7. | Отчетность по практике | 8 |
| 8. | Библиографический список | 8 |
| 9 | Приложения | 10 |

## 1. Общие положения

Согласно «Положению об организации и проведению практик обучающихся по образовательным программам бакалавриата, специалитета, магистратуры, аспирантуры, ординатуры в ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова, утверждённого Ректором ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова 25 января 2018 года, практика студентов, обучающихся по программам высшего образования является видом учебных занятий, непосредственно ориентированным на профессионально-практическую подготовку[1].

Практика является видом учебной деятельности обучающихся, предназначенным для комплексного освоения видов профессиональной деятельности, предусмотренных основной профессиональной образовательной программой. Согласно «Положением оборганизации и проведении практик обучающихся по образовательным программам бакалавриата, специалитета, магистратуры, аспирантуры, ординатуры в ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова»ознакомительная (учебная) практика проводится в целях получения первичных профессиональных умений и навыков.

Способ проведения практики – стационарная. Практика в объеме 6 зачетных единиц проводится рассредоточено в течение учебного года, в сроки, предусмотренные календарным учебным графиком.

## 2. Цели и задачи практики

***Цель производственной практики*** – ознакомить обучающихся с должностными обязанностями специалиста по сервису на предприятиях и в учреждениях по профилю получаемого образования. В процессе ее прохождения обучающиеся приобретают необходимые для профессиональной деятельности умения и навыки.

***Задачи практики***:

1. ознакомление с технологиями, навыками работы на одном из рабочих мест на предприятиях (в организациях) сервиса;
2. получение представления о работе предприятия (организации) сервиса посредством изучения функционального взаимодействия их подразделений;
3. закрепить и углубить теоретические знания, умения и навыки, полученные при изучении предшествующих практике дисциплин;
4. приобретение навыков решения задач, стоящих перед штатными работниками предприятий (организаций), на которых проходит практика.

## 3. Планируемые результаты прохождения производственнойпрактики

Результатом прохождения практики у обучающихся предполагается формирование *следующих компетенций*:ПКР-2.1; ПКР-3.1; ПКР-3.2

ПКР-3.1:Использует основные характеристики индустрии гостеприимства при осуществлении профессиональной деятельности.

ПКР-3.2:Использует инфраструктурные особенности предприятий гостеприимства при осуществлении профессиональной деятельности.

ПКР-2.1: Использует основные методы обслуживания потребителей.

Таблица 2 – Этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики

| Этапы | Наименование этапа практики | Номер формируемой компетенции | Вид занятий, работы | Критерии оценки сформированности компетенции |
|---|---|---|---|---|
| Подготовительный этап | | | | |
| 1 | Организационное собрание | ПКР-3.1 | Инструктаж | Собеседование по вопросам задания практики |
| Основной этап | | | | |
| 1 | Сбор и систематизация фактического, нормативного и учебно-методического материала | ПКР-2.1; ПКР-3.1; ПКР-3.2 | Работа в библиотеке, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике | Собеседование по вопросам задания практики |
| 2 | Выполнение работы в соответствие с полученным заданием | ПКР-2.1; ПКР-3.1; ПКР-3.2 | Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа. | Собеседование по вопросам задания практики |
| 3 | Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики | ПКР-2.1; ПКР-3.1; ПКР-3.2 | Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета | Собеседование по вопросам задания практики, проверка правильности оформления отчета |
| Заключительный этап | | | | |
| 1 | Представление отчета, дневника, характеристики, защита отчета | ПКР-2.1; ПКР-3.1; ПКР-3.2 | Собеседование | Защита отчета по практике |

## 4. Место ознакомительной (учебной)практики в структуре образовательной программы

Ознакомительная (учебная) практика входит Блок 2 «Практики» в часть, формируемую участниками образовательных отношений Б2.В.01(У) рабочего учебного плана по направлению подготовки 43.03.01«Сервис». Проводится в течение 1 курса.

| *Виды учебной работы* | *Очная* |
|---|---|
| **Общая трудоемкость**: зачетные единицы/часы | 216 /6 |
| Контактная работа с преподавателем | 72 |
| Промежуточная аттестация: Зачет / зачет с оценкой / экзамен / | |
| Самостоятельная работа | 144 |

## 5. Порядок организации прохождения учебной практики

Сроки и места прохождения производственной практики для обучающихся по направлению 43.03.01 «Сервис» устанавливаются приказом ректора ФГБОУ ВО «Чеченский государственный, на основании служебной записки декана факультета. Выпускающая кафедра готовит проект приказа на практику студентов и определяет *руководителя практики от университета.*

Руководитель практики от университета обязан:

– обеспечить обучающихся программой практики;

– определить индивидуальное задание каждому обучающемуся;

– организовать консультации по вопросам, возникающим в процессе прохождения практики;

– контролировать выполнение программы практики;

– проверить отчет по практике и организовать его защиту, по результатам которой выставляется оценка – дифференцированный зачет (зачет с оценкой).

При прохождении учебной практики *обучающиеся обязаны*:

– выполнить программу и конкретные задания практики в указанном объеме;

– выполнять внутренний распорядок работы и требования пожарной безопасности по месту прохождения практики;

– соблюдать нравственно-этические нормы поведения;

– выполнять все виды работ, которые не противоречат функциям данного предприятия и не угрожают здоровью практикующихся и других лиц;

– вести необходимые записи, заполнять Дневник практики и т.д.

– после окончания практики в указанный срок представить отчет о практике руководителю практики от университета;

– в случае болезни или других уважительных причин поставить в известность руководителя практики и пройти практику в дополнительно обозначенные сроки.

Таблица 5.1 – Структура прохождения учебной практики

| № п/п | Этапы практики |
|---|---|
| 1 | Получение задания |
| 2 | Составление дневника практики и подпись непосредственного руководителя практики |
| 3 | Сбор и систематизация фактического, нормативного и учебно-методического материала |
| 4 | Выполнение работы в соответствие с полученным заданием |
| 5 | Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики |
| 6 | Представление отчета, дневника, характеристики, защита отчета |

Если студент не прошел практику по неуважительной причине, или получил неудовлетворительную оценку по итогам ее прохождения, то это считается академической задолженностью за соответствующий курс обучения.

## 6. Материально-техническая база прохождения практики

Материально-техническая база прохождения практики обеспечивается профильной организацией (учреждением). Конкретное содержание материально-технического обеспечения прохождения практики определяется спецификой функциональных обязанностей по месту прохождения практики.

## 7. Отчетность по практике

В процессе прохождения практики обучающиеся обязаны вести *дневникпрактики*, в который ежедневно кратко записывается, что сделано за день по выполнении календарного индивидуального плана. По окончании практики составляется краткий отчет об итогах учебной практики. После завершения практики дневник должен быть просмотрен руководителем практики, который составляет *отзыв-характеристику на работу студента* и подписывает его.

Структура Дневника учебной практики:

1. Сведения о студенте-практиканте и руководителях практики от университета.
2. Расписание рабочего времени студента-практиканта;
3. Индивидуальный план студента-практиканта на период практики;
4. Ежедневные записи студента-практиканта за период практики;
5. Отметка об инструктаже по видам работы;
6. Отчет об итогах практики:

– ФИО студента-практиканта
– Наименование факультета, направления подготовки;

7. Итоговая оценка практики
8. Выводы и предложения

В выводах и предложениях отражаются основные результаты практики, основные знания, умения и навыки, которые студент подучил в рамках учебной практики, а также предложения по совершенствованию организации учебной практики.

9. Заключение кафедры.

Защита отчета по учебной практике производится по согласованию с руководителем практики от университета. Аттестация по учебной практике осуществляется в форме дифференцированного зачета.

*Критерии оценки*

1. Оценка «отлично» ставится в случае, если обучающийсядостиг цели и реализовал все задачи, поставленные перед ним в ходе практики; выполнил план практики и все необходимые задания; подошел творчески к выполнению заданий; предоставил полную отчетную документацию по данным заданиям, не имеет замечаний в их выполнении; студент сдал вовремя дневник с отчетной документацией по практике.

2. Оценка «хорошо» ставится в том случае, если обучающийся обучающийся достиг цели и реализовал все задачи,, поставленные перед ним в ходе практики; выполнил план и необходимые задания, но имеет небольшие недоработки и замечания в их выполнении; студент предоставил полную отчетную документацию по данным заданиям, не имеет замечаний в их выполнении; студент сдал вовремя дневник с отчетной документацией по практике.

3. Оценка «удовлетворительно» ставится в том случае, если обучающийся достиг цели и реализовал основные задачи, поставленные перед ним в ходе практики; выполнил частично план и необходимые задания, а так же имеет недоработки и замечания в их выполнении; студент не вовремя сдал дневник с отчетной документацией по практике.

4. Оценка «неудовлетворительно» ставится в том случае, если обучающийсяне достиг цели и реализовалне все задачи,поставленные перед ним в ходе практики;выполнил не все необходимые задания (отчитался по 50% заданий) и имеет значительные недоработки и замечания в их выполнении; студент не вовремя сдал дневник с отчетной документацией по практике.

## 8. Перечень литературы и ресурсов сети Интернет, необходимых для проведения практики

1. Положение об организации и проведению практик обучающихся по образовательным программам бакалавриата, специалитета, магистратуры, аспирантуры, ординатуры в ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет», утверждённое Ректором ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова 25 января 2018 года.
2. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514

3. Нуруллина Г.Н. Современные производственные структуры предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Нуруллина Г.Н., Богданова В.И. – Электрон. текстовые данные. – Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016. – 89 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/79512.html. – ЭБС «IPRbooks
4. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Казакевич Т.А. – Электрон. текстовые данные. – СПб.: Интермедия, 2015. – 186 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/30207.html. – ЭБС «IPRbooks»
5. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]/ Валеева Е.О. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. – 142 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/31938.html. – ЭБС «IPRbooks».

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### Дневник ознакомительной практики по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»

## ДНЕВНИК ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ
## для обучающихся по направлению 43.03.01 «Сервис»

обучающийся(аяся) ____ курса группы _____ формы обучения
направление подготовки _____
_____
_____
(фамилия, имя, отчество полностью)
Место практики_____
_____

Руководители практики:
от университета_____
период прохождения практики с _____ по _____

| № п\п | Основные задания | Календарные сроки проведения | Отметка о проведении |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Обучающийся(ка) _____
(подпись)
Руководитель практики _____
(подпись)
«___» _____20 г.

# ПРИЛОЖЕНИЕ Б

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чеченский государственный университет имени Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

Факультет географии и геоэкологии
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ**
**на производственную практику**

для _____
*(ФИО обучающегося полностью)*
Обучающегося ___ курса учебная группа № _____
Место прохождения практики: _____
_____,
адрес организации: _____
*(указывается полное наименование структурного подразделения)*
Срок прохождения практики с «___» _____ 202_ г. по «__» _____ 202_ г.

**Цель прохождения практики:**

- *закрепление и углубление знаний, умений, навыков и компетенций, полученных обучающимися в процессе аудиторных занятий;*
- *изучение опыта работы в сфере деятельности, соответствующей направлению 43.03.01 «Сервис»;*
- *изучение конкретных методов и методик исследования проблем в сферетуризма.*

**Задачи практики:**

–ознакомление с нормативно-правовой базой индустрии гостеприимства;
– ознакомление с индустрией гостеприимства Чеченской республики;
– ознакомление с деятельностью Министерства по туризму ЧР;
– ознакомление с деятельностью средств размещения и другими технологиями оказания услуг;
– ознакомление с нормативно-правовой документацией;
– исследование проблем в сфере гостеприимства в Чеченской республике.

## ПРИЛОЖЕНИЕ В

### Кейс - задания

*Теоретическая часть:* ознакомление с нормативно-правовой базой в сфере обслуживания. Краткая характеристика основных статей ФЗ «Об основах туристкой деятельности в РФ», ФЗ «О порядке въезда и выезда граждан РФ» и ГОСТ Р 50690-2017 Туристские услуги. Общие требования; ГОСТ 54600-2011 "Туристские услуги. Услуги турагентств. Общие требования".

*Практическая часть:*
– ознакомление с индустрией гостеприимства в Чеченской республике;
– ознакомление с деятельностью Министерства по туризму ЧР;
– ознакомление с деятельностью средств размещения и другими технологиями оказания услуг

Примерами критериев для характеристики могут послужить:
- Наименование (юридический адрес, номер в Госреестре для туроператоров)
- Отрасль, сфера (вид деятельности по уставу)
- Форма собственности: государственные, муниципальные, частные или смешанные
- Туристская специализация
- Производственный фактор: капиталоемкие, трудоемкие, материалоемкие
- Организационно-правовая форма: хозяйственные общества и товарищества, не коммерческие партнерства, ОАО, ИП, ООО
- Численность персонала

– ознакомление с нормативно-правовой документацией;
– исследование проблем в сфере индустрии гостеприимства в Чеченской республике.

*Методические указания*

Выполнение кейса нацелено на анализ основных направлений деятельности гостиничных предприятий, а также выявление проблем в их деятельности на региональном уровне. Это позволит студентам сформировать систему знаний об особенностях анализа и проектирования деятельности гостиничных предприятий.

На первом этапе необходимо дать характеристику предприятия на основании конкретных признаков, перечень которых следует самостоятельно разработать и взять за основу при составлении характеристики.

Для выполнения кейса необходимы следующие документы: устав предприятия, карточка предприятия (реквизиты), соглашения и договора с поставщиками услуг (партнерами), типовые документы для потребителя, а также документы, регламентирующие деятельность гостиничного предприятия.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. А.А. КАДЫРОВА»

---

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ

| | |
|---|---|
| Направление подготовки (специальности) | Сервис |
| Код направления подготовки (специальности) | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |
| Квалификация выпускника | бакалавр |
| Форма обучения | очная, заочная |

**Хакимов М.А.** Рабочая программа организационно-управленческой практики [Текст] /сост. М.А. Хакимов. – Грозный: ФГБОУ «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова», 2022.

Программа организационно-управленческой практики рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Туризм и индустрия гостеприимства», рекомендована к использованию в учебном процессе (протокол №1 от 1 сентября 2022 г.), составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки «Сервис», уровень высшего образования – бакалавриат, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. N 514 , с учетом профиля «Сервис на предприятиях гостиничной индустрии», а также рабочим учебным планом по данному направлению подготовки.

© Хакимов М.А. (автор), 2022
© ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А. А. Кадырова», 2022

## Содержание


| | | |
|---|---|---|
| 1. | Основные положения организации практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности | 4 |
| 2. | Цели и задачи производственной (технологической) практики практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности | 7 |
| 3. | Перечень планируемых результатов практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы | 7 |
| 4. | Место практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности в структуре образовательной программы | 8 |
| 5. | Организационно-методические указания по проведению практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности | 8 |
| 6. | Функциональные роли обучающихся в период практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности | 9 |
| 7. | Содержание практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности | 12 |
| 8. | Содержание Дневника практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности | 16 |
| 9. | Библиографический список | 21 |
| | Приложение А. Дневник производственной (технологической) практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности | 22 |

**1. Общие положения**

Согласно «Положению об организации и проведению практик обучающихся по образовательным программам бакалавриата, специалитета, магистратуры, аспирантуры, ординатуры в ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет», утверждённого Ректором ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова 25 января 2018 года, практика студентов, обучающихся по программам высшего образования является видом учебных занятий, непосредственно ориентированным на профессионально-практическую подготовку [1].

Производственная практика (организационно-управленческая) – это вид учебной деятельности, направленный на закрепление и конкретизацию результатов теоретического обучения, формирование компетенций, предусмотренных образовательной программой.

Организационно-управленческая (производственная) практика осуществляется обучающимися в 6 семестре:

| Семестр | Кол-во з.е/час | Кол-во недель ОФО |
|---|---|---|
| 6 семестр | 9/324 | 4 |

Способы проведения организационно-управленческой (производственной) практики: ***выездная.***

Прохождение организационно-управленческой практики в предприятиях гостиничной индустрии г. Санкт-Петербурга позволяет сформировать у обучающихся представление об организационно-управленческой деятельности предприятий гостиничной индустрии, его состоянии, связях с субъектами рынка и возможностях, но и способствует готовности к проведению экспертизы и диагностики объектов сервиса.

Производственная (организационно-управленческая) практика проводится на базе предприятий г. Санкт-Петербурга, осуществляющих деятельность, соответствующую области и объектам профессиональной деятельности, указанным в федеральном государственном образовательном стандарте:

– процессы сервиса, обеспечивающие предоставление услуг, потребителю в системе согласованных условий и клиентских отношений, технологии формирования, продвижения и реализации услуг в соответствии с потребностями потребителей:

Государственный комплекс «Дворец Конгрессов», г. Санкт-Петербург, пос. Стрельна, Березовая аллея, 3;

ООО «ЭкспоФорум-Интернэшнл», г. Санкт-Петербург, Петербургское шоссе, д.64, корпус 1;

Park Inn by Radisson Прибалтийская Отель и Конгресс Центр, г. Санкт-Петербург, ул. Кораблестроителей, д. 14

Отель AMBASSADOR, г. Санкт-Петербург, пр. Римского-Корсакова, д.5-7;

Бизнес-отель «Балтийская звезда» 5*, г. Санкт-Петербург, Стрельна, Березовая аллея, 3;

Тематика практических семинаров на базе гостиниц г. Санкт-Петербург:

*Маркетинговая политика в индустрии гостеприимства*

Обзор рынка гостиничных услуг Санкт-Петербурга: сегментация рынка.

Основы управления гостиничным предприятием. Бренд гостиницы. Узнаваемость бренда. Построение смыслового сообщения для целевой аудитории. Соответствие ожиданиям гостей.

Основные показатели экономической деятельности гостиницы. Анализ успешности гостиниц сегмента 4-5 звезд Санкт-Петербурга.

Основная клиентура гостиницы и способы работы с ней. Тарифная политика гостиницы по отношению к различным сегментам рынка.

*Продажи в гостинице*

Сегментация рынка клиентов в гостинице. Тарифная политика. Доля основных и дополнительных услуг в гостинице.

Цепочка продаж в гостинице: поиск клиентов, холодные звонки, ведение базы данных, личные встречи, переговоры, обработка заказа, ведение заказа, обратная связь.

Развитие навыков эффективного выполнения элементов продаж в гостинице.

Практикум по продажам.

*Технология обслуживания в гостинице*

Понятие звездности гостиниц. Наполнение гостиничных номеров и перечень предоставляемых сервисов в зависимости от звездности.

Процедура бронирования. Структура цен в гостинице. Виды оплаты: наличный расчет, банковские карты, безналичные расчеты. Гарантированные и негарантированные бронирования и условия их применения.

Алгоритм заселения гостя. Регистрация российских и иностранных граждан.

Эффективное общение как инструмент работы в гостинице. Приемы активного слушания и конструктивного говорения. Общение по телефону.

*Сроки проведения практики* устанавливаются вузом в соответствии с учебным планом и годовым календарным учебным графиком:

Продолжительность рабочего дня обучающихся, при прохождении практики определяется статьями 91 и 92 трудового кодекса Российской Федерации и составляет:

– для обучающихся в возрасте от 18 лет и старше не более 40 часов в неделю.

Для руководства производственной практикой по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, назначается руководитель (руководители) практики из числа преподавателей соответствующей кафедры.

При проведении выездной производственной практикой по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, связанной с выездом за пределы Чеченской Республики оплату осуществляет ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова».

По результатам прохождения производственной организационно-управленческой практики обучающийся составляет итоговый письменный отчет в Дневнике практики.

Цель отчета – определение степени полноты изучения обучающимся программы практики. В отчете должны быть отражены итоги деятельности во время прохождения производственной организационно-управленческой практики.

Обучающиеся не прошедшие производственную практику без уважительной причины или получившие отрицательную оценку, могут быть отчислены из учебного заведения как имеющие академическую задолженность.

## 2. Цели и задачи производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

**Цель производственной организационно-управленческой практики** – получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности; закрепление знаний, полученных в процессе теоретического обучения, анализ организации управленческой деятельности на предприятиях гостиничной индустрии – средствах размещения, средствах транспорта, объектах общественного питания, объектах и средствах развлечения, познавательного, делового назначения, объектах экскурсионной деятельности, организациях, предоставляющие услуги экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, связанных с процессами сервиса, обеспечивающих предоставление услуг потребителю.

**Задачи производственной организационно-управленческой практики:**

**–** приобрести опыт проведения экспертизы и диагностики объектов сервиса;

– приобрести опыт выбора необходимых методов и средств процесса организации и управления гостиничным предприятием;

– приобрести опыт обобщения необходимого варианта процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

– опыт предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства.

**3. Перечень планируемых результатов производственной организационно-управленческой практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

В процессе прохождения производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности формируются следующие компетенции: ПКО-1.1; ПКО-1.2; ПКО-1.3; ПКО-2.1; ПКО-2.2; ПКО-2.3; ПКО-3.1; ПКО-3.2; ПКО-3.3

ПКО-1.1: Определяет круг задач, необходимые ресурсы для организации деятельности службы приема и размещения.

ПКО-1.2: Определяет круг задач, необходимые ресурсы для организации деятельности службы бронирования гостиничных услуг.

ПКО-1.3: Определяет круг задач, необходимые ресурсы для организации деятельности служб хаускипинг.

ПКО-2.1: Осуществляет взаимодействие между структурными подразделения предприятия питания.

ПКО-2.2: Осуществляет управление материальными ресурсами предприятия питания.

ПКО-2.3: Организует процесс обслуживания потребителей услуги питания.

ПКО-3.1: Способен организовать контроль работы персонала, соблюдение им стандартов обслуживания.

ПКО-3.2: Использует методы сервис-менеджмента в деятельности службы (отдела).

ПКО-3.3: Владеет методикой контроля исполнения персоналом стандартов обслуживания.

## 2. Место сервисной практики в структуре образовательной программы

Производственная организационно-управленческая практика входит в обязательную часть Блока 2 «Практика» (Б2. О. 01 (П) рабочего учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Проводится в 6 семестре.

| ***Виды учебной работы*** | ***Очная*** | ***Заочная*** |
|---|---|---|
| **Общая трудоемкость**: зачетные единицы/часы | 324 /9 | 324/9 |
| **Контактная работа с преподавателем** | | |
| Индивидуальные и групповые консультации | 4 | 4 |
| Промежуточная аттестация: Зачет / зачет с оценкой / экзамен / | | |
| Практическая работа под контролем преподавателя | 104 | 104 |
| Самостоятельная работа | 216 | 216 |

## 3. Организационно-методические указания по проведению сервисной практики

За месяц до начала производственной организационно-управленческой практики обучающиеся, совместно с руководителем практики от университета,

начинают подготовку к прохождению практики. Обучающимся характеризуют теоретические аспекты организационной деятельности сервисных предприятий, нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность сервисных предприятий. Перед отъездом на практику проходят инструктаж по технике безопасности, а также знакомятся с графиком проведения производственной организационно-управленческой практики, графиком консультаций преподавателя-руководителя производственной практики, получают пакет необходимых документов (направление на практику, дневник практиканта).

**Обязанности руководителя практики**

***Руководитель практики от кафедры обязан:***

– не позднее, чем за две недели до начала практики установить связь с руководителями практики в Санкт-Петербурге и совместно с ними составить рабочий график проведения производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности;

– сопровождать обучающихся во время выездной практики;

– принимать участие в учебных мероприятиях, запланированных на период выездной практики;

– контролировать прохождение обучающимися инструктажа по технике безопасности;

– осуществлять контроль за соблюдением обучающимися правил поведения на предприятиях, учреждениях или организациях, посещаемых в период выездной практики

– оказывать методическую помощь обучающимся при выполнении отчета по практике и сборе материалов для заполнения дневника;

– оценивать результаты выполнения обучающимися программы практики.

***Обучающиеся при прохождении практики обязаны:***

– не позднее, чем за неделю до начала практики прийти на собеседование с руководителем практики от ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова»;

– соблюдать установленные сроки прохождения практики;

*в период прохождения практики:*

– изучить и соблюдать правила охраны труда, техники безопасности, соблюдать трудовую дисциплину во время посещений гостиничных предприятия в г. Санкт-Петербурге;

– полностью выполнить программу практики;

– вести необходимые записи, заполнять Дневник практики и т.д.;

– представить Дневник практики руководителю от университета;

– в установленные сроки защитить отчет по практике перед руководителем практики от кафедры.

## 4. Функциональные роли обучающихся в период производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

***Место проведения производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности***: социально-культурные учреждения, гостиничные, ресторанные и рекреационные комплексы, экскурсионные бюро, музейно-выставочные предприятия (учреждения, организации) и иные объекты индустрии по предоставлению услуг, по профилю которых осуществляется подготовка выпускников по основной образовательной программе направления подготовки 43.03.01 Сервис:

*Офис-менеджер*

Во время прохождения практики обучающийся должен ознакомиться с должностными инструкциями, освоить работу офис-менеджера в гостинице, а именно:

- изучить рабочую документацию фирмы, проспекты;
- освоить технику работы на офисном оборудовании (телефоне, факсе, пишущей машинке, копировальной машинке, компьютере);
- овладеть техникой общения по телефону (культура обслуживания, сосредоточенность на собеседника, доброжелательность, приветливость, четкость ответов, быстрота и краткость, завоевание доверия и т.д.), Интернету, Skype и т.д.

Работа офис-менеджера способствует закреплению знаний, полученных во время теоретического обучения и приобретению навыков общения с туристом (устную и письменную), использования телефонных и иных справочников, пользования офисной оргтехникой, владение технологий телефонных переговоров (входящие и исходящие звонки, переадресация звонков, режим ожидания, прием и отправка телефонограмм), работы с факсом, точно получать и передавать информацию, учет и хранение документации, делопроизводства на туристском предприятии и т.д.

*Помощник администратора гостиницы.* Отвечает за прием и размещение туристов (встречу, регистрацию, расселение, расчет за проживание и дополнительные услуги), а также за связь внутренних служб средства размещения. Организовывает и выполняет работу по эффективному и культурному приему и размещению российских и иностранных туристов (при необходимости на языке иностранных туристов); создает комфортные условия проживания; осуществляет контроль над своевременной подготовкой номеров к приему прибывающих в средство размещения, соблюдением чистоты, сохранностью имущества и оборудования. Информирует проживающих о предоставляемых дополнительных платных услугах; принимает заказы на их выполнение и контролирует их исполнение; владеет навыками работы с системами программного обеспечения, установленными в средстве размещения, Интернетом, программами бронирования, правильно использовать установленное оборудование, программы работы; контролирует соблюдение работниками службы приема и размещения трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены.

*Помощник менеджера по бронированию.* Занимается вопросами продвижения услуг средства размещения, в том числе бронирования, с целью их реализации (услуг проживания, питания, других дополнительных услуг). Владеет навыками работы с системами программного обеспечения, установленными в средстве размещения, Интернет-технологиями по бронированию услуг, методами электронного маркетинга, приемами эффективных продаж. Применяет на практике современные технологии бронирования; доводит до потенциальных потребителей полную и достоверную информацию о предоставляемых услугах и их стоимости, принимать заказы и направлять их в соответствующие службы для исполнения; выполняет работу по бронированию номеров средства размещения и дополнительных услуг (питания, бизнес-услуг, физкультурно-оздоровительных и др.), а также организовывает, регламентировать и контролировать взаимодействие процессов обслуживания;

*Помощник портье.* Обязанностью является ведение учета номерного фонда, оформление документов для поселения туристов и осуществление паспортного режима, выдача ключей, а также контроль за своевременной подготовкой номеров к размещению туристов. Оформляет разрешение на размещение(поселение) туристов по предъявлению паспорта или другого документа, удостоверяющего личность; ведет учет движения номерного фонда гостиницы с использованием установленного программного обеспечения; осуществляет контроль за своевременной и качественной подготовкой номеров к приему и размещению туристов; производит расчеты за предоставленные услуги и контролирует своевременную оплату за проживание в средстве размещения; информирует туристов о дополнительных услугах в средстве размещения; принимает и вручает поступившую корреспонденцию проживающим туристам; принимает меры к разрешению конфликтов, возникающих при оказании услуг.

*Помощник дежурного по этажу.* Осуществляет на этаже прием, размещение туристов и контролирует своевременный выезд, соблюдение правил санитарной и пожарной безопасности на этаже. Осуществляет контроль за своевременной и качественной подготовкой номеров к приему и размещению туристов, соблюдением чистоты, сохранностью имущества и оборудования; контролирует своевременный выезд туристов, проживающих на этаже; производит расчеты за предоставленные услуги и оформлять необходимые для этого документы; обеспечивает выполнение туристами, их гостями и обслуживающим персоналом на этаже правил проживания и внутреннего распорядка, противопожарных и санитарных норм и правил.

*Помощник консьержа.* Обязанностями являются: обеспечение гостей необходимой информацией о средстве размещения, предоставляемых услугах, проводимых мероприятиях; прием и выполнение поручений проживающих туристов, в том числе, заказов на бронирование билетов на различные виды транспорта, культурно-зрелищные мероприятия, экскурсии и другие мероприятия; работа с гостями категории VIP.

*Горничная.* Основной обязанностью является уборка номеров (комнат) средства размещения и их содержание в надлежащем санитарном состоянии. Осуществляет подбор и комплектацию средств уборки, инвентаря и оборудования; производит комплектацию тележки горничной, подбор и комплектацию белья, предметов личной гигиены, и других возобновляемых материалов; осуществляет уборку номерного фонда согласно утвержденным процедурам и стандартам работы; осуществляет экипировку номерного фонда по стандартам средства размещения; выявляет дефекты и поломки в номерном фонде; информирует руководство и техническую службу о поломках и дефектах; передает забытые или потерянные гостями вещи старшей горничной.

*Помощник официанта.* Подготавливает зал ресторана и сервирует столы для обслуживания гостей в обычном режиме и на массовых мероприятиях, в том числе выездных. Натирает полотенцем и размещает на хранение столовую посуду и приборы. Приносит в зал ресторана блюда и напитки. Убирает использованную столовую посуду и приборы со столов. Поддерживает в чистоте и порядке столы и рабочее место. Заменяет скатерти, салфетки и пепельницы на столах. Осуществляет прием заказа на бронирование столика и продукцию на вынос. Соблюдает требования к безопасности готовой продукции и техники безопасности при переносе на подносе, в руках и с помощью сервировочных тележек чистой и использованной столовой посуды и приборов и заказанных блюд и напитков. Соблюдает правила ресторанного этикета при встрече и приветствии гостей, размещении гостей за столом, прощании с гостями. Соблюдает личную гигиену.

*Помощник бармена.* Подготавливает бар для обслуживания гостей в обычном режиме и на массовых мероприятиях, в том числе выездных. Натирает полотенцем и размещает на хранение барную посуду. Готовит заготовки и украшения для приготовления и оформления напитков с учетом требований к безопасности пищевых продуктов. Готовит и оформляет для подачи свежеотжатые соки и прочие безалкогольные напитки в соответствии с технологическими требованиями к приготовлению и с учетом требований к безопасности

готовой продукции. Безопасно пользуется барным оборудованием и инвентарем. Убирает использованную барную посуду со столов бара и барной стойки. Поддерживает в чистоте и порядке столы в баре, барную стойку, барный инвентарь, посуду и оборудование. Соблюдает правила ресторанного этикета при встрече и приветствии гостей, взаимодействии и прощании с гостями. Соблюдает личную гигиену.

*Хостес*. Встречает и приветствует гостей. Консультирует гостей о работе и предоставляемых рестораном услугах. Дает пояснения относительно особенностей кухни, предложений меню и карты вин и системы оплаты счета в ресторане. Провожает гостей к столу с учетом их пожеланий и возможностей зала ресторана. Помогает размещать гостей за столом. Вежливо прощается с гостями. Создает атмосферу доброжелательности при взаимодействии с гостями. Разрешает проблемы с гостями в рамках своей компетенции. Осуществляет прием заказа на бронирование столика и продукцию на вынос. Поддерживает в чистоте и порядке рабочее место и холл ресторана. Соблюдает правила ресторанного этикета при встрече и приветствии гостей, прощании с гостями. Соблюдает личную гигиену.

## 5. Содержание производственной организационно-управленческой практики

Производственная организационно-управленческая практика используется обучающимися для получения профессиональных умений и навыков, закрепления в практической деятельности знаний, умений и навыков, полученных ими в процессе обучения. Обучающийся в период прохождения производственной организационно-управленческая практики должен собрать информацию об управленческих технологиях, применяемых в деятельности предприятий сервиса для осуществления экспертизы и (или) диагностики объектов гостиничного сервиса.

Научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые во время производственной практики:

– технологии и методы анализа и обработки научной информации в области организации и управления деятельностью гостиничных предприятий с использованием информационно-коммуникационных технологий;
– методы мониторинга рынка услуг;
– прикладные методы исследовательской деятельности в сервисной деятельности;
– инновационные технологии в сервисной деятельности.

Таблица 1– Примерное содержание производственной практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

| № п/п | Наименование мероприятия | Место проведения |
|---|---|---|
| 1 | Организационное собрание по производственной (организационно-управленческой) практике | ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет» |
| 2 | Анализ предоставления транспортных услуг на маршруте г. Грозный – г. Москва – г. Санкт-Петербург | Автомобильный маршрут г. Грозный – г. Москва – г. Санкт-Петербург |
| 3 | Размещение в хостеле. Анализ управления хостелом, организационной структуры хостела, видов, предоставляемых услуг. Организационное собрание по практике. | Хостел г. Санкт-Петербург |
| 4 | Посещение Отеля AMBASSADOR. Анализ организационной структуры отеля, номерного фонда отеля, предоставляемых услуг. | Отель AMBASSADOR, г. Санкт-Петербург, пр. Римского-Корсакова, д.5-7; |

| | | |
|---|---|---|
| | Проведение учебного семинара «Технология обслуживания в гостинице»<br>Понятие звездности гостиниц. Наполнение гостиничных номеров и перечень предоставляемых сервисов в зависимости от звездности.<br>Процедура бронирования. Структура цен в гостинице. Виды оплаты: наличный расчет, банковские карты, безналичные расчеты. Гарантированные и негарантированные бронирования и условия их применения.<br>Алгоритм заселения гостя. Регистрация российских и иностранных граждан.<br>Эффективное общение как инструмент работы в гостинице. Приемы активного слушания и конструктивного говорения. Общение по телефону.<br>Организация управления Отеля AMBASSADOR | |
| 5 | Посещение ООО «ЭкспоФорум-Интернэшнл».<br>Анализ деятельности ЭКСПОФОРУМА, анализ условий для организации выставочных мероприятий всероссийского и международного уровней, изучение должностных обязанностей сотрудников выставочного предприятия. | ООО «ЭкспоФорум-Интернэшнл», г. Санкт-Петербург, Петербургское шоссе, д.64, корпус 1. |
| 6 | Посещение государственного музея-заповедника «Царское Село». Анализ взаимодействия гостиниц, туристских фирм с музеями. Анализ экскурсионного облуживания туристов.<br>Выявление специфики проведения музейных экскурсий. | Государственный музей-заповедник «Царское Село», г. Санкт-Петербург, г. Пушкин, ул. Садовая, д 7 |
| 7 | Посещение Государственного комплекса «Дворец Конгрессов». Анализ организации деловых и событийных мероприятий на международном уровне.<br>Анализ организации обслуживания в «Консульской деревне».<br>Анализ организации приемов иностранных делегаций. | Государственный комплекс «Дворец Конгрессов», г. Санкт-Петербург, пос. Стрельна, Березовая аллея, 3 |
| 8 | Посещение гостиницы «Балтийская звезда» 5*.<br>Анализ номерного фонда гостиницы «Балтийская звезда» 5*.<br>Практический семинар «Продажи в гостинице»:<br>Сегментация рынка клиентов в гостинице. Тарифная политика. Доля основных и дополнительных услуг в гостинице.<br>Цепочка продаж в гостинице: поиск клиентов, холодные звонки, ведение базы данных, личные встречи, переговоры, обработка заказа, ведение заказа, обратная связь.<br>Развитие навыков эффективного выполнения элементов продаж в гостинице.<br>Практикум по продажам. | Бизнес-отель «Балтийская звезда» 5*, г. Санкт-Петербург, Стрельна, Березовая аллея, 3 |
| 9 | Посещение Park Inn by Radisson Прибалтийская Отеля и Конгресс Центра, анализ деятельности крупного сетевого отеля, сегментация гостей, анализ номерного | Park Inn by Radisson Прибалтийская Отель и Конгресс Центр, г. Санкт- |

| | | |
|---|---|---|
| | фонда, технологий обслуживания туристских групп.<br>Практический семинар «Маркетинговая политика в индустрии гостеприимства»:<br>Обзор рынка гостиничных услуг Санкт-Петербурга: сегментация рынка.<br>Бренд гостиницы. Узнаваемость бренда. Построение смыслового сообщения для целевой аудитории. Соответствие ожиданиям гостей.<br>Основные показатели экономической деятельности гостиницы. Анализ успешности гостиниц сегмента 4-5 звезд Санкт-Петербурга.<br>Основная клиентура гостиницы и способы работы с ней. Тарифная политика гостиницы по отношению к различным сегментам рынка. | Петербург, ул. Кораблестроителей, д. 14 |
| 10 | Анализ деятельности предприятий общественного питания: ресторана, кафе, закусочной. Анализ предоставляемых услуг. Специфика обслуживания туристских групп.<br>Формы управления предприятиями питания. | Предприятия общественного питания г. Санкт-Петербург |

## 6. Содержание Дневника по производственной организационно-управленческой практики

*Дневник* является одним из обязательных документов практиканта (Приложение А). Обучающийся должен ежедневно кратко записывать в дневнике, что им сделано за день по прохождения производственной (технологической) практики. После завершения практики дневник должен быть просмотрен руководителем практики, и подписан им.

**ДНЕВНИК**
**ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ**
**для обучающийся по направлению 43.03.01 «Сервис»**

обучающийся 3 курса «Д» группы очной формы обучения
направление подготовки 43.03.01 Сервис

_____
ФИО обучающегося

Место практики: Санкт-Петербург, Россия

Руководитель практики:
от университета _____
период прохождения практики с _____по _____

| № п\п | Основные задания | Календарные сроки проведения | Отметка о проведении |
|---|---|---|---|
| 1 | Подготовительный этап производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности: Руководитель практики проводит знакомство с программой практики, инструктаж по технике безопасности, порядке ведения дневника практики, составления письменного отчета и выдает индивидуальное задание (в зависимости от вида, места практики и объема должностных обязанностей обучающегося на месте прохождения практики) | | |
| 2 | Обзорная экскурсия по г. Санкт-Петербург: анализ экскурсионных технологий, выявление специфики обзорных городских экскурсий. | | |
| 3 | Знакомство с деятельностью современного выставочного комплекса «EXPOFORUM». Характеристика материально-технической базы выставочного комплекса. Анализ выставочных технологий в туристской деятельности. | | |
| 4 | Знакомство с деятельностью туристского центра «Царскосельский кампус» (г. Пушкин). Анализ ассортимента услуг, технологии предоставления услуг размещения. | | |
| 5 | Мастер-класс по оформлению документов – договоров на предоставление гостиничных услуг, экскурсионных услуг, | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | образовательных услуг. | | |
| 6 | Экскурсия в Екатерининский дворец и парк «Царское село» (г. Пушкин): анализ экскурсионных музейных услуг. | | |
| 7 | Технологии предоставления услуг питания туристским группам на примере деятельности кафе «Терра-Кот» (г. Санкт-Петербург), кафе «Грушенька» (г. Пушкин), кафе «Хутор» (г. Санкт-Петербург), ресторана «Распутин» (г. Санкт-Петербург). | | |
| 8 | Знакомство с гостиничными технологиями на примере бизнес-отеля «Амбассадор» (г. Санкт-Петербург). Анализ инфраструктуры и номерного фонда бизнес-отеля «Амбассадор». Наблюдение за технологическими процессами: встреча и заселение гостя, организация завтрака по типу «Шведский стол», уборка гостиничного номера, расчет с гостем, предоставление дополнительных услуг по пользованию бассейном, тренажерным залом. | | |
| 9 | Семинар в бизнес-отеле «Амбассадор» (г. Санкт-Петербург) на тему «Маркетинговые технологии в гостиничном бизнесе» и «Управление отелем». | | |
| 10 | Знакомство с деятельностью сетевой гостиницы «Парк Инн «Прибалтийская» (г. Санкт-Петербург). Анализ технологий деятельности сетевых отелей, инфраструктуры гостиницы «Парк Инн «Прибалтийская», технологий работы с персоналом. | | |
| 11 | Посещение Государственного комплекса «Дворец Конгрессов» в Стрельне, консульской деревни: анализ технологий организации делового туризма. | | |
| 12 | Экскурсия в Константиновский Дворец (Стрельна): анализ технологии восстановления исторических объектов для организации делового туризма. | | |
| 13 | Экскурсия в гостиницу 5* «Балтийская звезда»: анализ организации деятельности с деловыми туристами, характеристика инфраструктуры и анализ номерного фонда. | | |
| 14 | Вручение сертификатов по программе «Деятельность предприятий туризма и индустрии гостеприимства г. Санкт-Петербург» | | |
| 19 | Обработка материалов по деятельности предприятий туризма и индустрии гостеприимства г. Санкт-Петербург | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 20 | Подготовка отчета по производственной практике по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности | | |
| 21 | Защита отчета по производственной практике по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности | | |

Обучающийся(ка) _____
(подпись)

Руководитель практики _____
(подпись)

«_____» _____ 201 г.

По окончании практики обучающийся должен написать краткий отчет об итогах производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности. Содержание отчета по производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности представлено ниже:

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение 3

Дневник прохождения производственной организационно-управленческой практики

1. Технологии транспортного обслуживания туристов
2. Средства размещения г. Санкт-Петербург: технологический и организационно-управленческий аспект
3. Предоставление экскурсионных услуг: технологический аспект
4. Предприятия питания г. Санкт-Петербург: технологический и организационно-управленческий аспект

Заключение

Приложения

Защита отчета по производственной организационно-управленческой практики производится по согласованию с руководителем практики от университета. Аттестация по производственной практики осуществляется в форме дифференцированного зачета.

### Критерии оценки

1. Оценка «отлично» ставится в случае, если обучающийся достиг все основные цели и задачи, поставленные перед ним в ходе практики; выполнил план практики и все необходимые задания; подошел творчески к выполнению заданий; предоставил полную отчетную документацию по производственной (технологической) практике, не имеет замечаний по выполнению заданий; обучающийся сдал вовремя дневник с отчетной документацией по практике;

2. Оценка «хорошо» ставится в том случае, если обучающийся достиг основные цели и задачи, поставленные перед ним в ходе практики; выполнил план и необходимые задания, но имеет небольшие недоработки и замечания в их выполнении; обучающийся предоставил полную отчетную документацию по данным заданиям, не имеет замечаний в их выполнении; обучающийся сдал вовремя дневник с отчетной документацией по практике;

3. Оценка «удовлетворительно» ставится в том случае, если обучающийся достиг основные цели и задачи, поставленные перед ним в ходе практики; выполнил частично план и необходимые задания, а также имеет недоработки и замечания в их выполнении; обучающийся не вовремя сдал дневник с отчетной документацией по практике;

4. Оценка «неудовлетворительно» ставится в том случае, если обучающийся достиг не все цели и задачи, поставленные перед ним в ходе практики; выполнил не все необходимые задания (отчитался по 50% заданий) и

имеет значительные недоработки и замечания в их выполнении; обучающийся не вовремя сдал дневник с отчетной документацией по практике.

## 7. Библиографический список.

6. Положение об организации и проведению практик обучающихся по образовательным программам бакалавриата, специалитета, магистратуры, аспирантуры, ординатуры в ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет», утверждённое Ректором ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова 25 января 2018 года.

7. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования направления подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

**Дневник производственной организационно-управленческой практики по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»**

**ДНЕВНИК**
**ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**
**для обучающихся по направлению 43.03.01 «Сервис»**

обучающийсяа(ки) ____ курса _____ группы _____ формы обучения
направление подготовки _____
_____
_____
(фамилия, имя, отчество полностью)
Место практики_____
_____

Руководители практики:
от университета_____
период прохождения практики с _____ по ___

| № п\п | Основные задания | Календарные сроки проведения | Отметка о проведении |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Обучающийся _____
(подпись)

Руководитель практики _____
(подпись)

«___» _____20 г.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. А. А. КАДЫРОВА»

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

# ПРОГРАММА
# СЕРВИСНОЙ (ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ) ПРАКТИКИ

| | |
|---|---|
| Направление подготовки (специальности) | Сервис |
| Код направления подготовки (специальности) | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |
| Квалификация выпускника | бакалавр |
| Форма обучения | Очная, заочная |

Грозный, 2021

Хакимов М.А.. Программа сервисной (производственной) практики 43.03.01Сервис/сост.М.А. Хакимов. – Грозный: ФГБОУ «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова», 2021.

Программа учебной практики для направления подготовки 43.03.01Сервисрассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Туризм индустрия гостеприимства», рекомендована к использованию в учебном процессе (протокол №1 от 1 сентября 2021 г.), составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8июня 2017 г. № 514, «Положением оборганизации и проведении практик обучающихся по образовательным программам бакалавриата, специалитета, магистратуры, аспирантуры, ординатуры в ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет»», утвержденным Ректором 25 января 2018 г., рабочим учебным планом и календарным учебным графиком по данному направлению подготовки.

© М.А. Хакимов (автор), 2021
© ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова», 2021

## СОДЕРЖАНИЕ


| | | |
|---|---|---|
| 1. | Общие положения | 4 |
| 2. | Цели и задачи практики | 4 |
| 3. | Планируемые результаты прохождения учебной практики | 4 |
| 4. | Место учебной практики в структуре образовательной программы | 5 |
| 5. | Порядок организации прохождения учебной практики | 6 |
| 6. | Материально-техническая база прохождения практики | 7 |
| 7. | Отчетность по практике | 8 |
| 8. | Библиографический список | 9 |
| 9 | Приложения | 10 |

## 1. Общие положения

Практика является видом учебной деятельности обучающихся, предназначенным для комплексного освоения видов профессиональной деятельности, предусмотренных основной профессиональной образовательной программой. Согласно «Положением оборганизации и проведении практик обучающихся по образовательным программам бакалавриата, специалитета, магистратуры, аспирантуры, ординатуры в ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет» производственная практика проводится в целях получения профессиональных умений и навыков.

Способ проведения сервисной практики – стационарная, выездная. Практика в объеме 9 зачетных единиц проводится после 2 курса ОФО, после 3 курса ЗФО, в сроки, предусмотренные календарным учебным графиком.

## 2. Цели и задачи практики

***Цель производственной практики*** – ознакомить обучающихся с должностными обязанностями специалиста по сервису на предприятиях и в учреждениях по профилю получаемого образования. В процессе ее прохождения обучающиеся приобретают необходимые для профессиональной деятельности умения и навыки.

***Задачи практики***:

1. ознакомление с технологиями, навыками работы на одном из рабочих мест на предприятиях (в организациях) сервиса;
2. получение представления о работе предприятия (организации) сервиса посредством изучения функционального взаимодействия их подразделений;
3. закрепить и углубить теоретические знания, умения и навыки, полученные при изучении предшествующих практике дисциплин;
4. приобретение навыков решения задач, стоящих перед штатными работниками предприятий (организаций), на которых проходит практика.

## 3. Планируемые результаты прохождения производственнойпрактики

Результатом прохождения практики у обучающихся предполагается формирование *следующих компетенций*:ПКР-1.1; ПКР-1.2; ПКР-1.3; ПКР-2.1; ПКР-2.2; ПКР-2.3

ПКР-1.1Использует основные принципы разработки стандартов обслуживания, технологических регламентов.

ПКР-1.2Применяет регламенты деятельности служб (отделов).

ПКР-1.3Владеет методикой оценки соответствия гостиничного предприятия требованиям системы классификации гостиниц

ПКР-2.1: Использует основные методы обслуживания потребителей.

ПКР-2.2Применяет стандарты обслуживания потребителей услуг.

ПКР-2.3Использует правила обслуживания лиц с ограниченными возможностями.

Таблица 1 – Этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики

| Этапы | Наименование этапа практики | Номер формируемой компетенции | Вид занятий, работы | Критерии оценки сформированности компетенции |
|---|---|---|---|---|
| Подготовительный этап | | | | |
| 1 | Организационное собрание | | Инструктаж | Собеседование по вопросам задания практики |
| Основной этап | | | | |
| 1 | Ознакомление с технологическим процессом обслуживания гостя. Изучение стандартов обслуживания | ПКР-1.1; ПКР-1.2; ПКР-1.3 | Работа в службе гостиницы, самостоятельная работа по подготовке изучению стандартов обслуживания | Собеседование по вопросам задания практики |
| 2 | Выполнение работы в соответствие с полученным заданием на предприятиях гостиничной индустрии | ПКР-2.1; ПКР-2.2; ПКР-2.3 | Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа. | Собеседование по вопросам задания практики |
| 3 | Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики | ПКР-1.1; ПКР-1.2; ПКР-1.3; ПКР-2.1; ПКР-2.2; ПКР-2.3 | Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета | Собеседование по вопросам задания практики, проверка правильности оформления отчета |
| Заключительный этап | | | | |
| 1 | Представление отчета, дневника, характеристики, защита отчета | ПКР-1.1; ПКР-1.2; ПКР-1.3 | Собеседование | Защита отчета по практике |

## 4. Место учебной практики в структуре образовательной программы

Сервисная (производственная) практикавходит в Блок 2 «Практика» в часть, формируемую участниками образовательных отношенийБ2.В.02(П) рабочего учебного плана по направлению подготовки 43.03.01«Сервис». Проводится в 4семестре.

| *Виды учебной работы* | *Очная/заочная* |
|---|---|
| **Общая трудоемкость**: зачетные единицы/часы | 324 /9 |
| **Контактная работа с преподавателем** | 108 |
| Индивидуальные и групповые консультации | 4 |
| Промежуточная аттестация: Зачет / зачет с оценкой / экзамен / | |
| Самостоятельная работа | 216 |

## 5. Порядок организации прохождения сервисной (производственной) практики

Сроки и места прохождения сервисной (производственной) практики для обучающихся по направлению 43.03.01 «Сервис» устанавливаются приказом ректора ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова», на основании учебного плана и графика по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Выпускающая кафедра готовит проект приказа на практику студентов и определяет *руководителя практики от университета.*

Руководитель практики от университета обязан:

– обеспечить обучающихся программой практики;

– определить индивидуальное задание каждому обучающемуся;

– организовать консультации по вопросам, возникающим в процессе прохождения практики;

– контролировать выполнение программы практики;

– проверить отчет по практике и организовать его защиту, по результатам которой выставляется оценка – дифференцированный зачет (зачет с оценкой).

При прохождении учебной практики *обучающиеся обязаны*:

– выполнить программу и конкретные задания практики в указанном объеме;

– выполнять внутренний распорядок работы и требования пожарной безопасности по месту прохождения практики;

– соблюдать нравственно-этические нормы поведения;

– выполнять все виды работ, которые не противоречат функциям данного предприятия и не угрожают здоровью практикующихся и других лиц;

– вести необходимые записи, заполнять Дневник практики и т.д.

– после окончания практики в указанный срок представить отчет о практике руководителю практики от университета;

– в случае болезни или других уважительных причин поставить в известность руководителя практики и пройти практику в дополнительно обозначенные сроки.

Таблица 5.1 – Структура прохождения учебной практики

| № п/п | Этапы практики |
|---|---|
| 1 | Организационное собрание. Получение задания |
| 2 | Ознакомление с технологическим процессом обслуживания гостя. Изучение стандартов обслуживания |
| 3 | Выполнение работы в соответствие с полученным заданием на предприятиях гостиничной индустрии |
| 4 | Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики |
| 5 | Представление отчета, дневника, характеристики, защита отчета |

Если студент не прошел практику по неуважительной причине, или получил неудовлетворительную оценку по итогам ее прохождения, то это считается академической задолженностью за соответствующий курс обучения.

## 6. Материально-техническая база прохождения практики

Материально-техническая база прохождения практики обеспечивается профильной организацией (учреждением) – предприятием гостиничной индустрии. Конкретное содержание материально-технического обеспечения прохождения практики определяется спецификой функциональных обязанностей по месту прохождения практики.

## 7. Отчетность по практике

В процессе прохождения практики обучающиеся обязаны вести *дневникпрактики*, в который ежедневно кратко записывается, что сделано за день по выполнении календарного индивидуального плана. По окончании практики составляется краткий отчет об итогах учебной практики. После завершения практики дневник должен быть просмотрен руководителем практики, который составляет *отзыв-характеристику на работу студента* и подписывает его.

Структура Дневника учебной практики:

10. Сведения о студенте-практиканте и руководителях практики от университета.
11. Расписание рабочего времени студента-практиканта;
12. Индивидуальный план студента-практиканта на период практики;
13. Ежедневные записи студента-практиканта за период практики;
14. Отметка об инструктаже по видам работы;

15. Отчет об итогах практики:

– ФИО студента-практиканта

– Наименование факультета, направления подготовки;

16. Итоговая оценка практики

17. Выводы и предложения

В выводах и предложениях отражаются основные результаты практики, основные знания, умения и навыки, которые студент подучил в рамках учебной практики, а также предложения по совершенствованию организации учебной практики.

18. Заключение кафедры.

Защита отчета поучебной практике производится по согласованию с руководителем практики от университета. Аттестация по учебной практике осуществляется в форме дифференцированного зачета.

*Критерии оценки*

1. Оценка «отлично» ставится в случае, если обучающийсядостиг цели и реализовалвсе задачи, поставленные перед ним в ходе практики; выполнил план практики и все необходимые задания; подошел творчески к выполнению заданий; предоставил полную отчетную документацию по данным заданиям, не имеет замечаний в их выполнении; студент сдал вовремя дневник с отчетной документацией по практике.

2. Оценка «хорошо» ставится в том случае, если обучающийсяобучающийсядостиг цели и реализовалвсе задачи,, поставленные перед ним в ходе практики; выполнил план и необходимые задания, но имеет небольшие недоработки и замечания в их выполнении; студент предоставил полную отчетную документацию по данным заданиям, не имеет замечаний в их выполнении; студент сдал вовремя дневник с отчетной документацией по практике.

3. Оценка «удовлетворительно» ставится в том случае, если обучающийсядостиг цели и реализовалосновные задачи, поставленные перед ним в ходе практики; выполнил частично план и необходимые задания, а так же имеет недоработки и замечания в их выполнении; студент не вовремя сдал дневник с отчетной документацией по практике.

4. Оценка «неудовлетворительно» ставится в том случае, если обучающийсяне достиг цели и реализовалне все задачи,поставленные перед ним в ходе практики;выполнил не все необходимые задания (отчитался по 50% заданий) и имеет значительные недоработки и замечания в их выполнении; студент не вовремя сдал дневник с отчетной документацией по практике.

**8. Перечень литературы и ресурсов сети Интернет, необходимых для проведения практики**

8. Положение об организации и проведению практик обучающихся по образовательным программам бакалавриата, специалитета, магистратуры, аспирантуры, ординатуры в ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова, утверждённое Ректором ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова 25 января 2018 года.

9. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514

10. Нуруллина Г.Н. Современные производственные структуры предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Нуруллина Г.Н., Богданова В.И. – Электрон. текстовые данные. – Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016. – 89 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/79512.html. – ЭБС «IPRbooks

11. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Казакевич Т.А. – Электрон. текстовые данные. – СПб.: Интермедия, 2015. – 186 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/30207.html. – ЭБС «IPRbooks»

12. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]/ Валеева Е.О. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. – 142 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/31938.html. – ЭБС «IPRbooks».

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

**Дневник по сервисной практике по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»**

# ДНЕВНИК
# ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ
**для обучающихся по направлению 43.03.01 «Сервис»**

обучающийся(аяся) ____ курса группы _____ формы обучения
направление подготовки _____
_____
_____
(фамилия, имя, отчество полностью)
Место практики_____
_____

Руководители практики:
от университета_____
период прохождения практики с _____ по _____

| № п\п | Основные задания | Календарные сроки проведения | Отметка о проведении |
|---|---|---|---|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Обучающийся(ка) _____
(подпись)
Руководитель практики _____
(подпись)
«___» _____20 г.

# ПРИЛОЖЕНИЕ Б

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Чеченский государственный университет имени Ахмата Абдулхамидовича Кадырова»

Факультет географии и геоэкологии

Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ**
**на сервисную (производственную) практику**

для _____
*(ФИО обучающегося полностью)*
Обучающегося ___ курса учебная группа № _____
Место прохождения практики: _____
_____,
адрес организации: _____
*(указывается полное наименование структурного подразделения)*
Срок прохождения практики с «___» _____ 201_ г. по «__» _____ 201_ г.

**Цель прохождения практики:**
– *закрепление и углубление знаний, умений, навыков и компетенций, полученных обучающимися в процессе аудиторных занятий;*
– *изучение опыта работы в сфере деятельности, соответствующей направлению 43.03.01 «Сервис»;*
– *изучение конкретных методов и методик исследования проблем в сферетуризма.*

**Задачи практики:**

– ознакомление с нормативно-правовой базой индустрии гостеприимства;
– ознакомление с индустрией гостеприимства Чеченской республики;
– ознакомление с деятельностью Министерства по туризму ЧР;
– ознакомление с деятельностью средств размещения и другими технологиями оказания услуг;
– ознакомление с нормативно-правовой документацией;
– исследование проблем в сфере гостеприимства в Чеченской республике.

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. А.А.КАДЫРОВА»

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

# РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

| | |
|---|---|
| Направление подготовки (специальности) | Сервис |
| Код направления подготовки (специальности) | 43.03.01 |
| Профиль подготовки | Сервис на предприятиях гостиничной индустрии |
| Квалификация выпускника | бакалавр |
| Форма обучения | очная, заочная |

Грозный, 2022

**Дашкова Е.В.** Рабочая программа преддипломной практики [Текст] /сост. кандидат философских наук, доцент Е.В. Дашкова – Грозный: ФГБОУ «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова», 2022.

Программа преддипломной практики рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Туризм и индустрия гостеприимства», рекомендована к использованию в учебном процессе (протокол №1 от 1 сентября 2022 г.), составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки «Сервис», уровень высшего образования – бакалавриат, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. N 514, с учетом профиля «Сервис на предприятиях гостиничной индустрии», а также рабочим учебным планом по данному направлению подготовки.

© Е.В. Дашкова (автор), 2022
© ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова», 2022

**СОДЕРЖАНИЕ**


| | | |
|---|---|---|
| 1. | Основные положения | 4 |
| 2. | Цели и задачи преддипломной практики | 5 |
| 3. | Перечень планируемых результатов преддипломной практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы | 6 |
| 4. | Место преддипломной практики в структуре образовательной программы | 6 |
| 5. | Содержание преддипломной практики | 6 |
| 6. | Отчетность по преддипломной практике | 17 |
| 9. | Библиографический список | 19 |

## 1. Общие положения

Согласно ФГОС направления подготовки 43.03.01 Сервис преддипломная практика проводится для выполнения выпускной квалификационной работы и является обязательной.

Преддипломная практика осуществляется обучающимися в 8 семестре. Способ проведения преддипломной практики: стационарная.

Преддипломная практика производится на базе структурных подразделений ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова», осуществляющих деятельность, соответствующую области и (или) объектам, и (или) видам профессиональной деятельности, указанным в государственном образовательном стандарте.

***Сроки проведения преддипломной практики*** устанавливаются вузом в соответствии с учебным планом и годовым календарным учебным графиком в объеме 4 недель, 6 зачетных единиц:

Продолжительность рабочего дня обучающихся, при прохождении практики определяется статьями 91 и 92 трудового кодекса Российской Федерации и составляет:

- для обучающихся в возрасте от 16 до 18 лет не более 35 часов в неделю,
- для студентов в возрасте от 18 лет и старше не более 40 часов в неделю.

Для руководства преддипломнойпрактикой обучающихся, проводимой в структурных подразделениях ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет», назначается руководитель (руководители) практики из числа преподавателей соответствующей кафедры.

Преддипломная практика осуществляется на выпускающей кафедре «Туризм и индустрия гостеприимства», в научных подразделениях вуза, а также на договорных началах в государственных, муниципальных, общественных, коммерческих и некоммерческих организациях, предприятиях и учреждениях, осуществляющих научно-исследовательскую деятельность, на которых возможно изучение и сбор материалов, связанных с выполнением выпускной квалификационной работы.

В период практики с момента зачисления обучающихся в качестве практикантов на них распространяются правила охраны труда, а также внутренний трудовой распорядок, действующий на предприятии, в учреждении или организации, с которыми они должны быть ознакомлены в установленном в организации порядке.

По окончании практики студенты оформляют всю необходимую документацию в соответствии с требованиями программы практики.

Обучающиеся не прошедшие производственную (преддипломную) практику без уважительной причины или получившие отрицательную оценку, могут быть отчислены из учебного заведения как имеющие академическую задолженность.

## 8. Цели и задачи преддипломной практики

Преддипломная практика – это неотъемлемый вид научно-исследовательской работы обучающихся, направленный на расширение и закрепление теоретических и практических знаний, полученных в процессе обучения, приобретение и совершенствование практических навыков, знаний, умений, компетенций по образовательной программе «Сервис на предприятиях гостиничной индустрии» направления подготовки 43.03.01 Сервис.

Цель преддипломной практики – подготовка обучающегося к решению задач научно-исследовательского, инновационного характера на предприятиях (учреждениях, организациях) гостиничного сервиса, к выполнению выпускной квалификационной работы. Это обеспечит формирование и развитие профессиональных знаний в сфере избранного направления, закрепление полученных теоретических знаний по образовательной программе; предоставит возможность овладения необходимыми профессиональными компетенциями по избранному направлению; научит сбору и анализу фактического материала для подготовки выпускной квалификационной работы.

Основной задачей преддипломной практики является приобретение опыта в исследовании актуальной проблемы в сфере гостиничного сервиса, а также подбор необходимых материалов для выполнения выпускной квалификационной работы и выполнение выпускной квалификационной работы.

Кроме этого, в процессе прохождения преддипломной практики обучающейся должен получить знания, приобрести навыки и умения для решения следующих *задач*:

– работа с эмпирической базой исследования в соответствии с выбранной темой выпускной квалификационной работы (составление программы и плана эмпирического исследования, постановка и формулировка задач эмпирического исследования, определение объекта эмпирического исследования, выбор методики эмпирического исследования, изучение методов сбора и анализа эмпирических данных);

– проведение статистических и социологических исследований, связанных с темой выпускной квалификационной работы;

– освоение методик анкетирования и интервьюирования (составление анкеты, опрос, анализ и обобщение результатов);

– освоение методик наблюдения, эксперимента и моделирования;

– рассмотрение вопросов по теме выпускной квалификационной работы;

– изучение справочно-библиографических систем, способов поиска информации;

– приобретение навыков работы с библиографическими справочниками, составления научно-библиографических списков, использования библиографического описания в научных работах;

– работа с электронными базами данных отечественных и зарубежных библиотечных фондов;

– обобщение и подготовка результатов научно-исследовательской деятельности обучающегося;

– написание выпускной квалификационной работы.

## 9. Перечень планируемых результатов преддипломной практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В процессе прохождения преддипломной практики формируются следующие компетенции:

УК-1.1: Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи.

УК-1.2: Выбирает ресурсы для поиска информации, необходимой для решения поставленной задачи.

УК-1.3: Находит, критически анализирует, сопоставляет, систематизирует и обобщает обнаруженную информацию, предлагает решение поставленной задачи.

УК-2.1: Участвует в разработке проекта, определении его конечной цели, исходя из действующих правовых норм.

УК-2.2: Решает поставленную перед ним подцель проекта, через формулирование конкретных задач.

УК-2.3: Учитывает при решении поставленных задач трудовые и материальные ресурсы, ограничения проекта - сроки, стоимость, содержание.

ОПК-1.1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.

ОПК-1.2: Применяет современное специализированное программное обеспечение в сфере гостеприимства.

ОПК-1.3: Использует технологические новации при проектировании гостиничных услуг.

ОПК-2.1: Осуществляет действия, направленные на упорядочение процессов в профессиональной деятельности.

ОПК-2.2: Использует систему квалификационных требований к персоналу при организации профессиональной деятельности.

ОПК-2.3: Осуществляет планирование деятельности структурного подразделения организации.

ОПК-3.1: Использует методы контроля выполнения стандартов качества.

ОПК-3.2: Применяет различные методы оценки качества услуг.

ОПК-3.3: Использует инструменты управления качеством в профессиональной деятельности.

ОПК-4.1: Применяет методы и технологии закрепления на рынке гостиничных услуг

ОПК-4.2: Использует методы мониторинга и анализа рынка гостиничных услуг, технологии продвижения гостиничного продукта.

ОПК-4.3: Использует технологии продаж гостиничного продукта.

ОПК-5.1: Использует инструменты экономического обоснования.

ОПК-5.2: Оценивает экономическую эффективность реализации услуг.

ОПК-5.3: Проводит расчет экономических показателей деятельности сервисного предприятия

ОПК-6.1: Организует свою деятельность на основе законов и иных нормативно-правовых актов Российской Федерации.

ОПК-6.2: Использует законы и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства.

ОПК-6.3: Применяет законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности.

ОПК-7.1: Использует нормы и правила охраны труда и техники безопасности в профессиональной деятельности.

ОПК-7.2: Определяет источники опасности и предвидит риски при осуществлении профессиональной деятельности.

ОПК-7.3: Планирует комплекс мер для обеспечения безопасного обслуживания потребителей.

ПКР-1.1: Использует основные принципы разработки стандартов обслуживания, технологических регламентов.

ПКР-1.2: Применяет регламенты деятельности служб (отделов).

ПКР-1.3: Владеет методикой оценки соответствия гостиничного предприятия требованиям системы классификации гостиниц.

ПКР-2.1: Использует основные методы обслуживания потребителей.

ПКР-2.2: Применяет стандарты обслуживания потребителей услуг.

ПКР-2.3: Использует правила обслуживания лиц с ограниченными возможностями.

ПКО-1.1: Определяет круг задач, необходимые ресурсы для организации деятельности службы приема и размещения.

ПКО-1.2: Определяет круг задач, необходимые ресурсы для организации деятельности службы бронирования гостиничных услуг.

ПКО-1.3: Определяет круг задач, необходимые ресурсы для организации деятельности служб хаускипинг.

ПКО-2.1: Осуществляет взаимодействие между структурными подразделения предприятия питания.

ПКО-2.2: Осуществляет управление материальными ресурсами предприятия питания.

ПКО-2.3: Организует процесс обслуживания потребителей услуги питания.

ПКО-3.1: Применяет методы оценки эффективности деятельности персонала службы (отдела).

ПКО-3.2: Использует методы сервис-менеджмента в деятельности службы (отдела).

ПКО-3.3: Владеет методикой контроля исполнения персоналом стандартов обслуживания

## 10. Место преддипломной практики в структуре образовательной программы

Преддипломная практика входит в обязательную часть Блока 2 «Практика», (Б2. О. 02) рабочего учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 Сервис. Проводится в 8 семестре.

## 11. Содержание преддипломной практики

Научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые во время преддипломной практики:

– технологии и методы анализа и обработки научной информации в области социально-культурного сервиса с использованием информационно-коммуникационных технологий;

– методы мониторинга рынка услуг;

– прикладные методы исследовательской деятельности в социально-культурном сервисе;

– инновационные технологии в сервисной деятельности.

Преддипломная практика осуществляется в форме проведения реальной исследовательской работы, выполняемой обучающимся в рамках утвержденной темы выпускной квалификационной работы с учетом интересов и возможностей подразделений, в которых она проводится.

Содержание преддипломной практики определяется руководителем выпускной квалификационной работы в соответствие с видами профессиональной деятельности, закреплёнными ФГОС ВО направление подготовки 43.03.01 Сервис.

Работа обучающихся в период преддипломной практики организуется в соответствии с логикой работы над выпускной квалификационной работой: выбор темы, определение проблемы, объекта и предмета исследования; формулирование цели и задач исследования; теоретический анализ литературы и исследований по проблеме, подбор необходимых источников по теме (научные отчеты, техническую документацию и др.); составление библиографии; формулирование рабочей гипотезы; выбор базы проведения исследования; определение комплекса методов исследования; оформление результатов исследования.

Обучающиеся работают со статистическими данными, отчетами о деятельности предприятий (организаций) социально-культурного сервиса, консультируются с руководителем выпускной квалификационной работы.

За период преддипломной практики обучающийся должен выполнить выпускную квалификационную работу и согласовать её с руководителем.

Важной составляющей содержания преддипломной практики являются сбор и обработка фактического материала и статистических данных, анализ соответствующих теме характеристик организации, выбранной как база исследования для выпускной квалификационной работы.

Деятельность обучающегося в период преддипломной практики предусматривает несколько этапов:

Этап 1 – Исследование теоретических проблем в рамках выпускной квалификационной работы:

- выбор и обоснование темы исследования;
- составление рабочего плана и графика выполнения исследования;
- проведение исследования (постановка целей и конкретных задач, анализ и обобщение трудов отечественных и зарубежных специалистов по теме исследования);
- составление библиографии по теме выпускной квалификационной работы.

Этап 2 – Исследование практики деятельности предприятий и организаций в соответствии с темой выпускной квалификационной работы:

- описание объекта и предмета исследования;
- сбор и анализ информации о предмете исследования;
- изучение отдельных аспектов рассматриваемой проблемы;
- статистическая обработка информации;
- анализ научной литературы с использованием различных методик доступа к информации: посещение библиотек, работа в Интернет.
- оформление результатов проведенного исследования и их согласование с научным руководителем выпускной квалификационной работы.

Этап 3 – Написание выпускной квалификационной работы.

Текст выпускной квалификационной работы должен в краткой и четкой форме раскрывать творческий замысел работы, постановку цели и задач, выбор и обоснование принципиальных решений, содержать описание методов исследования, проведенных исследований и разработку проектов, анализ результатов работы и выводы.

Выпускная квалификационная работа включает в себя текстовой материал, схемы, таблицы, диаграммы, рисунки.

Выпускная квалификационная работа должна быть объемом: 60÷80 листов (без приложений).

Материал в выпускной квалификационной работе размещают следующим образом:

- титульный лист;
- задание;
- содержание;
- введение;
- основная часть, включающая изложение разделов, предусмотренных заданием;
- заключение;
- библиографический список;
- приложения.

Титульный лист и лист задания выпускной квалификационной работы снабжаются соответствующими подписями.

***Формулировка темы для выпускной квалификационной работы на титульном листе и в задании должна точно соответствовать ее формулировке в приказе по университету.***

Оформленные бланки задания выдаются обучающимся до начала написания выпускной квалификационной работы.

В выпускную квалификационную работу входит содержание, включающее введение, номера и наименование всех разделов, подразделов, пунктов (если они имеют наименование), заключение, библиографический список, наименования всех приложений с указанием номеров страниц, с которых они начинаются. Слово «Содержание» записывают в виде заголовка (симметрично тексту).

В разделе «Введение» следует обосновать актуальность темы; охарактеризовать разрабатываемую проблему, ее научное и практическое значение; изложить историю вопроса; дать оценку современного состояния теории и практики.

«Основная часть» выпускной квалификационной работы разделяется на разделы и подразделы.

Разделы должны иметь порядковые номера в пределах всего документа, обозначенные арабскими цифрами без точки. Подразделы должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела. Номер подраздела состоит из номеров раздела и подраздела, разделенных точкой. В конце номера подраздела точка не ставится.

Подразделы могут состоять из нескольких пунктов. Нумерация пунктов должна быть в пределах подраздела, и номер пункта должен состоять из номеров раздела, подраздела и пункта, разделенных точками.

Пункты при необходимости могут быть разбиты на подпункты, которые должны иметь порядковую нумерацию в пределах каждого пункта. Внутри пунктов или подпунктов могут быть приведены перечисления.

Каждый раздел, подраздел, пункт, подпункт и перечисление записывают с абзацного отступа. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту выпускной квалификационной работы и составляет при Times New Roman 14 – 1,27 см.

Все разделы и подразделы должны иметь заголовки. Заголовки должны четко и кратко отражать содержание разделов, подразделов.

Заголовок раздела (подраздела) печатают, отделяя от номера пробелом, начиная с прописной буквы, не приводя точку в конце и не подчеркивая. При этом номер раздела (подраздела) печатают после абзацного отступа.

Заголовки разделов, подразделов выделяют полужирным шрифтом. При этом заголовки разделов выделяют увеличенным размером шрифта.

Переносы частей слов в заголовках не допускаются. Если заголовок состоит из двух и более предложений, их разделяют точкой.

В заголовках следует избегать сокращений (за исключением общепризнанных аббревиатур, единиц величин и сокращений, входящих в условные обозначения продукции).

Расстояние между заголовком раздела и текстом, между заголовком раздела и заголовком подраздела должно быть равно 12÷15 мм, между заголовком подраздела и текстом должно быть 7÷8 мм.

При переносе текста на следующую страницу после наименования раздела (подраздела) рекомендуется записать не менее двух строк.

В выпускной квалификационной работе каждый раздел рекомендуется начинать с нового листа.

Нумерация страниц выпускной квалификационной работы должна быть *сквозная*.

Изложение текста должно быть от третьего лица. При изложении обязательных требований в тексте должны применяться слова «должен», «следует», «необходимо», «требуется», «чтобы», «разрешается только», «не допускается», «запрещается», «не следует». При изложении других положений следует применять слова – «могут быть», «как правило», «при необходимости», «может быть», «в случае» и т.д.

При этом допускается использовать повествовательную форму изложения текста документа, например, «применяют», «указывают» и т.п.

В документах должны применяться термины, обозначения и определения, установленные соответствующими стандартами, а при их отсутствии – общепринятые в научной литературе.

В тексте выпускной квалификационной работе не допускается:

- применять обороты разговорной речи;
- применять для одного и того же понятия различные научно-технические термины, близкие по смыслу (синонимы), а также иностранные слова и термины при наличии равнозначных слов и терминов в русском языке;
- применять произвольные словообразования;
- применять сокращения слов, кроме установленных правилами русской орфографии и соответствующих ГОСТ 7.12;
- сокращать обозначения единиц величин, если они употребляются без цифр, за исключением единиц величин в таблицах и в расшифровках буквенных обозначений, входящих в формулы и рисунки.

В тексте документа числовые значения величин с обозначением единиц физических величин и единиц счета следует писать цифрами, а числа без обозначения единиц физических величин и единиц счета от единицы до десяти – словами.

В формулах в качестве символов следует применять обозначения, установленные соответствующими государственными стандартами. Пояснения символов и числовых коэффициентов, входящих в формулу (если соответствующие пояснения не приведены ранее в тексте), приводят непосредственно под формулой. Пояснения каждого символа с указанием единиц измерения следует давать с новой строки в той последовательности, в которой символы приведены в формуле. Первая строка пояснения должна

начинаться со слова «где», которое записывается на уровне текста. После слова «где» двоеточие не ставится.

Формулы, следующие одна за другой и не разделенные текстом, разделяют запятой.

Переносить формулы на следующую строку допускается только на знаках выполняемых операций, причем знак в начале следующей строки повторяют. При переносе формулы на знаке умножения применяют знак «×».

После подстановки в формулы числовых величин ответ записывается без промежуточных решений.

Формулы располагают отдельными строками посередине листа или внутри текстовых строк.

Ссылки на используемые источники следует указывать порядковым номером библиографического описания источника в библиографическом списке. Порядковый номер ссылки заключают в квадратные скобки.

Все иллюстрации (графики, диаграммы, схемы, компьютерные распечатки, фотографии), включаемые в текстовой материал записки, именуются рисунками.

Количество иллюстраций должно быть достаточным для пояснения излагаемого текста. Иллюстрации следует располагать в тексте выпускной квалификационной работы непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. Иллюстрации могут быть в компьютерном исполнении, в том числе и цветные. На все иллюстрации должны быть ссылки в тексте.

При выполнении иллюстраций с помощью прикладных программ оформление их должно соответствовать требованиям стандартов. При подготовке иллюстраций необходимо устанавливать разрешение не менее 150 точек на дюйм. Режим цвета выбирается исходя из конкретной необходимости. Распечатка осуществляется на цветном принтере.

Иллюстрации, за исключением иллюстраций приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Если рисунок один, то он обозначается «Рисунок 1». Слово «Рисунок» и его наименование располагают посередине строки.

Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела. В этом случае номер иллюстрации состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой. Например: Рисунок 1.1.

Цифровой материал для лучшей наглядности и сравнения оформляют в виде таблиц по ГОСТ 2.105. Название таблицы должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Слева над таблицей размещают слово «Таблица», при этом точку после номера таблицы и ее наименования не ставят. Таблицы оформляют в соответствии с рисунком 1.

Таблица _____ – _____

номер название таблицы

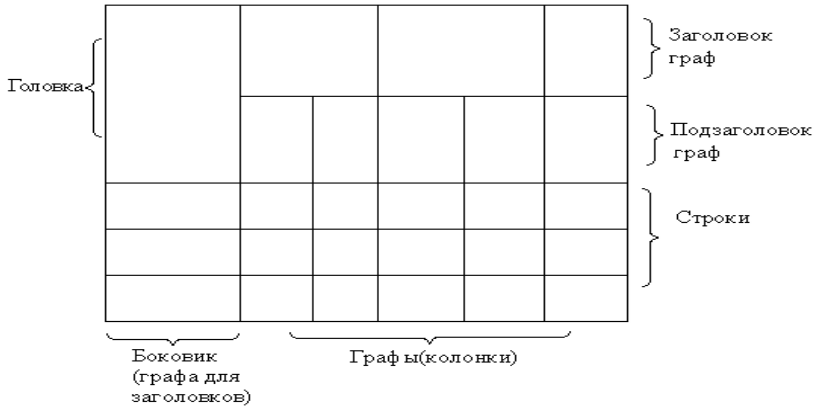



Рисунок 1 – Пример оформления таблицы

Таблицу, в зависимости от её размера, помещают под текстом, в котором впервые дана ссылка на нее, или на следующей странице, а, при необходимости, в приложении к документу. Начало и конец таблицы отделяются от текста одним пробелом.

Таблицы следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

На все таблицы текста выпускной квалификационной работы должны быть приведены ссылки в тексте, при ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера, например, «в таблице 1 представлены...».

При делении таблицы на части, при переносе части таблицы на следующую страницу, а также в тех случаях, когда в тексте документа имеются ссылки на них, графы таблицы следует пронумеровать арабскими цифрами.

Пояснительная записка дипломной работы переплетается или подшивается в папку твердого переплета.

В разделе «Заключение» должен содержаться анализ результатов выполненной работы, оценка полноты решения поставленных задач, рекомендации по конкретному использованию результатов работы, ее экономическая, научная, социальная значимость.

Особое внимание уделяется оформлению *библиографических ссылок и библиографического списка.* Заголовок «Список литературы»/ «Библиографический список» записывают симметрично тексту.

Правильное оформление библиографических ссылок и составление окончательного библиографического списка работы являются показателем научной культуры исследователя.

Согласно ГОСТ 7.0.05.-2008 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления (введен в действие с 01.01.2009), библиографическая ссылка является частью справочного аппарата документа и служит источником библиографической информации о документах – объектах ссылки. При этом объектами ссылки могут быть различные виды источников информации: тексты, видеозаписи (особенно документальные или методического характера), звукозаписи, изоматериалы, карты, комплекты (например, книга+CD), кинофильмы, микроформы, мультимедиа, ноты, предметы (например, музейные экспонаты), рукописи, электронные ресурсы. Указание вида источника информации является обязательным при составлении библиографического списка работы; в библиографических ссылках обычно опускается. В пункте 4.3 ГОСТа отмечается, что объектами составления библиографической ссылки являются все виды опубликованных и неопубликованных документов на любых носителях (в том числе электронные ресурсы локального и удаленного доступа), а также составные части документов.

По составу элементов библиографические описания ссылки могут быть полными или краткими, в зависимости от вида ссылки, ее назначения, наличия библиографической информации в тексте. Полная ссылка содержит библиографические сведения о документе,

необходимые для его идентификации и поиска. Библиографические ссылки различаются также по месту расположения в документе на:

– внутритекстовые, помещенные в тесте документа;
  – подстрочные, вынесенные из текста вниз полосы документа (в сноску);
  – затекстовые, вынесенные за текст документа или его части (в выноску).

Необходимо помнить, что совокупность затекстовых библиографических ссылок не является библиографическим списком или указателем. Библиографический список является самостоятельной частью документа. Для связи текста документа с номером библиографического списка используется знак выноски (набирается на верхней линии шрифта), или отсылка, которая приводится в квадратных скобках. Если ссылку приводят на конкретный фрагмент текста документа, то отсылке указывают порядковый номер и страницы, на которых помещен объект отсылки. Сведения разделяют запятой. Так, например, расположенная в тексте отсылка [10, с. 106] означает источник под номером 10 в библиографическом списке, а объект ссылки расположен на странице 106. При подготовке выпускной квалификационной работы рекомендуется именно данный способ затекстовой ссылки.

Важной и неотъемлемой составной частью выпускной квалификационной работы является библиографический список, расположенный после основного текста. В качестве заглавия библиографического списка обычно используют стандартные рубрики: «Список литературы», «Библиографический список», «Список использованных источников», «Список основной использованной литературы». Если при подготовке работы использовалась разноплановые документы – книги, монографии, статьи, нормативные документы, стандарты, инструкции и т.п., – то предпочтительным является выбор заглавия «Список использованных источников». Но наиболее употребительным является заглавие «Библиографический список.

Библиографический список включает отдельные позиции, каждая из которых представляет собой самостоятельное библиографическое описание. Библиографические описания, включаемые в библиографические списки, располагают в определенном порядке. Наиболее употребительными являются следующие варианты построения:

– алфавитное построение, когда библиографические описания составляю в порядке алфавита языка описания. Если описания составлены на двух или более языках, то вначале в алфавитном порядке на языках кириллической графики (русский, затем остальные), а потом в алфавитном порядке на языках латинской графики (английский, немецкий и т.д.). Библиографические описания на языках с разной графикой группируют в два алфавитных ряда: в начале на русском языке или языках с кириллической графикой, затем на языке с латинской графикой;

– хронологическое построение, когда в библиографическом списке библиографические описания располагают в прямой или обратной хронологии опубликования документов – объектов описания. Библиографические описания документов, опубликованных в одном году, располагают в алфавитном порядке. Хронологическое построение применяется обычно в персональных библиографических списках, например в списке работ соискателя по теме диссертации, помещаемом в автореферате;

– нумерационное построение, когда библиографические описания располагают в порядке первых отсылок в основном тексте к документам – объектам описания. В тексте документа после упоминания о нем (после цитаты из него), проставляют в квадратных или круглых скобках номер, под которым оно значится в библиографическом списке и, в необходимых случаях, страницы;

– систематическое построение, когда библиографические описания располагают с учетом содержания – объектов описания – в систематическом порядке, группируя их под тематическими или немыми рубриками (в виде звездочек, линеек и т.д.) в алфавитном или хронологическом порядке. Этот вариант используется в списках трудов в авторефератах для выделения степени значимости работ (публикации в журналах по списку ВАК РФ,

монографии, патенты и другие рубрики) и облегчает работу экспертов при оценке полноты опубликования результатов исследований.

В выпускной квалификационной работе библиографический список имеет незначительный объем (не менее 20 источников), что делает предпочтительным его нумерационное построение. Если в тексте работы имеется несколько ссылок на один и тот же документ, то во всех отсылках он имеет один тот же номер, полученный в результате первой отсылки.

Библиографическое описание содержит библиографические сведения о документе, приведенные по определенным правилам, устанавливающим наполнение и порядок следования областей и элементов, и предназначенные для идентификации и общей характеристики документа. В библиографическом описании выделяют следующие области:

– область заглавия и сведений об ответственности;
– область издания;
– область специфических сведений;
– область выходных данных;
– область физической характеристики;
– область серии;
– область примечания;
– область стандартного номера (или его альтернативы) и условий доступности.

В свою очередь области описания состоят из элементов, которые делятся на обязательные и факультативные. В описании могут быть только обязательные элементы либо обязательные и факультативные. Обязательные элементы содержат библиографические сведения, обеспечивающие идентификацию документа; они присутствуют в любом библиографическом описании. Факультативные элементы содержат библиографические сведения, дающие дополнительную информацию о документе. При составлении библиографического списка факультативные элементы, как правило, опускают. С наибольшей полнотой факультативные элементы приводят в описаниях для государственных библиографических указателей, библиотечных каталогов (в карточной и электронной форме), баз данных крупных универсальных научных библиотек и центров государственной библиографии.

В библиографическом описании необходимо различать два вида пунктуации: обычных грамматических знаков препинания и знаков предписанной пунктуации, т.е. знаков, имеющих опознавательный характер для областей и элементов библиографического описания. Предписанная пунктуация предшествует элементам и областям или заключает их; ее употребление не связано с нормами языка. В качестве предписанной пунктуации выступают знаки препинания и математические знаки:

. – точка и тире
. точка
, запятая
: двоеточие
; точка с запятой
… многоточие
/ косая черта
// две косые черты
( ) круглые скобки
[ ] квадратные скобки
+ знак плюс
= знак равенства

Каждой области описания, кроме первой, предшествует знак точка и тире, который ставится перед первым элементом области. Для более четкого разделения областей и элементов, а также для различения предписанной и грамматической пунктуации применяют

пробелы в один печатный знак до и после предписанного знака. Исключение составляют точка и запятая – пробелы оставляют только после них.

Библиографическое описание документа может быть полным, кратким и расширенным.

Краткое библиографическое описание включает только обязательные элементы. Именно этот вид описания используется при оформлении библиографических списков в выпускных квалификационных работах. Расширенное библиографическое описание включает обязательные элементы и один или несколько факультативных элементов.

Схематично краткое библиографическое описание выглядит так:

Заголовок (фамилия, имя, отчество автора). Заглавие (название книги, статьи) [область физической характеристики] : Сведения, относящиеся к заглавию (раскрывают тематику, вид, жанр, назначение документа и т.д.) / Сведения об ответственности (содержат информацию об авторах, составителях, редакторах, переводчиках и т.п.; об организациях, от имени которых опубликован документ). – Сведения об издании (содержат данные о повторности издания, его переработке и т.п.). – Место издания (название города, где издан документ) : Издательство или издающая организация, Дата издания. – Объем (сведения о количестве страниц, листов).

Конкретизируем эту схему для книги:

Джанджугазова, Е.А. Туристско-рекреационное проектирование: учебник для студентов учреждений высшего образования / Е.А. Джанджугазова. – М. : Издательский центр «Академия», 2014. – 272 с.

В сведениях об ответственности указываются инициалы и фамилии всех авторов, если их количество не превышает трех; в противном случае инициалы и фамилия первого автора **и др**. При указании места издания сокращенно указываются только Москва (М.) и Санкт-Петербург (СПб.); на Украине – Киев (К.); в Белоруссии – Минск (Мн.).

Примеры источников из периодических изданий:

Зорин, А.И. Туристский центр и центр туризма: содержание и границы понятий [Текст] / А.И. Зорин // Теория и практика физической культуры. – 2000. – № 8. – С. 23-25.

Пример оформления библиографического описания нормативного документа:

ГОСТ Р 50681-2010 Туристские услуги. Проектирование туристских услуг / Федеральное Агентство по техническому регулированию и метрологии. – М.: Стандартинформ, 2011. – 20 с.

При описании материалов из Интернета необходимо отразить кроме общих сведений: режим доступа, тип протокола, доменный адрес сайта, имя файла, дату получения информации. Например:

Куликова, С. Costa Coffee выходит на рынок Петербурга [Электронный ресурс] : Интернет-ресурс медиагруппы «Лучший Выбор» / С. Куликова. – URL : http://www.restop.ru/restn.php?numn=608, свободный (дата обращения: 02.09.2016).

продолжение данной работы на последующих ее листах или выпускают в виде самостоятельного документа.

Приложения, выпускаемые в виде самостоятельного документа, оформляют по общим правилам. При необходимости такое приложение может иметь лист «Содержание».

Каждое приложение начинают с новой страницы. При этом в верхней части страницы, посередине, приводят и выделяют полужирным шрифтом слово «Приложение», записанное строчными буквами с первой прописной, и обозначение приложения.

Если в тексте пояснительной записки одно приложение, то ему присваивают обозначение «А».

Допускается размещение на одной странице двух (и более) последовательно расположенных приложений, если их можно полностью изложить на одной странице.

Приложения обозначают прописными буквами русского алфавита, начиная с А (за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ), которые приводят после слова «Приложение».

Допускается обозначение приложений буквами латинского алфавита, за исключением букв I и O.

В случае полного использования букв русского и латинского алфавитов допускается обозначать приложения арабскими цифрами.

В «Приложения» включают материалы иллюстрационного и вспомогательного характера: таблицы, рисунки, дополнительные расчеты, распечатки с ЭВМ, фотографии и т.д.

Выпускная квалификационная работа переплетается твердым переплетом.

## 6. Отчетность по преддипломной практике

В процессе прохождения преддипломной практики обучающиеся обязаны вести *дневник практики*, в который ежедневно кратко записывается, что сделано за день по выполнении календарного индивидуального плана. По окончании практики составляется краткий отчет об итогах преддипломной практики. После завершения практики дневник должен быть просмотрен руководителем практики, который составляет *отзыв-характеристику на работу студента* и подписывает его.

Защита отчета по преддипломной практики производится форме предзащиты выпускной квалификационной работы. Аттестация по преддипломной практике осуществляется в форме дифференцированного зачета.

*Критерии оценки*

1. Оценка «отлично» ставится в случае, если обучающийся достиг цели и реализовал все задачи, поставленные перед ним в ходе практики; выполнил план по написанию выпускной квалификационной работы; подошел творчески к выполнению выпускной квалификационной работы, не имеет значительных замечаний по оформлению выпускной квалификационной работе.

2. Оценка «хорошо» ставится в том случае, если обучающийся достиг цели и реализовал все задачи, поставленные перед ним в ходе практики; выполнил выпускную квалификационную работу, но имеет небольшие недоработки и замечания по содержанию и оформлению выпускной квалификационной работы.

3. Оценка «удовлетворительно» ставится в том случае, если обучающийся достиг цели и реализовал основные задачи, поставленные перед ним в ходе практики; выполнил выпускную квалификационную работу, но имеет замечания в их выполнении по её содержанию.

4. Оценка «неудовлетворительно» ставится в том случае, если обучающийся не достиг цели и частично выполнил выпускную квалификационную работу, а также имеет значительные недоработки и замечания по её содержанию.

**Библиографический список.**

13. Положение об организации и проведению практик обучающихся по образовательным программам бакалавриата, специалитета, магистратуры, аспирантуры, ординатуры в ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет», утверждённое Ректором ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет им. А.А. Кадырова 25 января 2018 года.

14. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 514