

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Кабардино-Балкарский государственный университет
им. Х.М. Бербекова» (КБГУ)

ИНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТА, ТУРИЗМА И ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

СОГЛАСОВАНО

Руководитель образовательной
программы _____ З.Ю.Тенова

«28» июня 2023 г.

УТВЕРЖДАЮ

Директор института
_____ Р.М.Лигидов

«28» июня 2023 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (СЕРВИСНОЙ)
ПРАКТИКИ**

Направление подготовки (специальность)
43.03.03 – Гостиничное дело

Профиль
Санаторно-курортная деятельность

Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр

Форма обучения
очная

Нальчик – 2023

Рабочая программа производственной (сервисной) практики по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль «Санаторно-курортная деятельность» / сост. Н.Е.Кулюшина – Нальчик: ФГБОУ КБГУ, 2023. - 23 с.

Рабочая программа по учебной практике разработана на основании ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 515 (зарегистрирован Министерством юстиции РФ от 29.06.2017 г. № 47221) и учебного плана ФГБОУ ВО КБГУ.

Содержание

1. Цель и задачи производственной практики.....	4
2. Место производственной практики в структуре ОПОП.....	4
3. Требования к уровню освоения программы производственной практики.....	5
4. Место и время проведения производственной практики.....	6
5. Структура и содержание производственной практики.....	7
6. Формы отчетности по производственной практике.....	9
7. Фонды оценочных средств для проведения аттестации обучающихся по производственной практике.....	10
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики.....	14
9. Методические рекомендации по организации производственной практики.....	16
10. Материально-техническое обеспечение производственной практики.....	17

1. Цель и задачи производственной (сервисной) практики

Цель производственной (сервисной) практики – расширение профессиональных знаний, полученных бакалаврами в процессе обучения, и получение необходимого практического опыта в деятельности предприятий сферы гостеприимства.

Задачи производственной практики:

- ознакомление со сферой профессиональной деятельности;
- приобретение первоначальных практических профессиональных навыков по избранному направлению подготовки;
- закрепление, расширение и систематизация теоретических знаний, полученных в процессе теоретической подготовки в период обучения, на основе изучения деятельности конкретной организации (предприятия);
- изучение отдельных процессов в организации (предприятия);
- приобретение опыта работы в трудовых коллективах при решении вопросов, относящихся к деятельности в сфере туризма.
- применение на практике профессиональных умений в организации и управлении производственным процессом, формирование способности к адаптации в новых производственных ситуациях;
- изучение деятельности организации сферы гостеприимства и общественного питания;
- накопление практического опыта ведения самостоятельной деятельности специалиста в сфере предоставления услуг предприятий сферы гостеприимства и общественного питания.

2. Место производственной практики в структуре ОП бакалавриата

Производственная (сервисная) практика входит в обязательную часть блока 2 «Практики» ОПОП направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль «Санаторно-курортная деятельность», квалификация – «бакалавр». Практика проводится в 4 и 8 семестрах.

Производственная практика предполагает, как общую программу для всех бакалавров, обучающихся по образовательной программе, так и индивидуальную программу, направленную на выполнение конкретного задания.

Базовыми дисциплинами для прохождения практики являются: «Основы туризма и туристской деятельности», «Основы санаторно-курортного дела», «Правовое обеспечение деятельности и документооборот в сфере гостеприимства», «Управление безопасностью предприятия сферы гостеприимства», «Технологии и организация деятельности предприятий питания» и др.

Содержание производственной практики логически и содержательно-методически тесно взаимосвязано с вышеуказанными дисциплинами, поскольку главной целью производственной практики является, в первую очередь, закрепление и углубление теоретических знаний и практических умений, полученных студентами при изучении этих дисциплин.

Вид практики – производственная (сервисная). Способ осуществления – стационарный, т.е. на территории региона, в котором расположен университет.

Основной формой производственной практики является практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

Руководителями производственной практики от университета назначаются преподаватели университета. На предприятиях (в организациях) непосредственное руководство практикой студентов возлагается на выделенных для этих целей высоко квалификационных специалистов.

3. Требования к уровню освоения программы производственной практики

В результате прохождения производственной практики обучающийся должен овладеть следующими универсальными и общепрофессиональными компетенциями: УК-3.2; УК-5.1; УК-5.2; ОПК-3.1; ОПК-3.2; ОПК-7.1; ОПК-7.2; ОПК-7.3.

Универсальные компетенции (УК):

УК-3.2 - Демонстрирует способности социального взаимодействия, в том числе навыки работы с институтами и организациями в процессе осуществления социального взаимодействия;

УК-5.1 - Способен демонстрировать толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям;

УК-5.2 - Способен находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.

Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

ОПК-3.1 - Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;

ОПК-3.2 - Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, интегрированные системы);

ОПК-7.1 - Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания;

ОПК-7.2 - Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;

ОПК-7.3 - Соблюдает нормы охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности.

Обучающийся, прошедший производственную (сервисную) практику, должен:

знать:

- теоретические и практические аспекты функционирования организации;
 - систему и структуру управления в организации;
 - основы нормативно-правового регулирования хозяйственной деятельности организации;
 - теоретические основы проектирования;
 - особенности управления в функциональной деятельности организации индустрии гостеприимства;
 - нормативно-правовое обеспечение производственно-хозяйственной деятельности организации индустрии гостеприимства.
- уметь:
- самостоятельно находить и использовать различные источники информации по проекту туристского продукта;
 - использовать нормативные и правовые документы в деятельности предприятий индустрии гостеприимства;
 - с терпимостью относиться к национальным, расовым, конфессиональным различиям, осуществлять межкультурную коммуникацию в индустрии гостеприимства;
 - использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в индустрии гостеприимства;
 - реализовывать проекты в сфере гостеприимства;
 - организовывать процесс обслуживания потребителя;
- владеть:
- навыками организационно-управленческой деятельности по направлению деятельности организации;
 - основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации;
 - методами системного анализа организационно-управленческой и производственно-хозяйственной деятельности организации сферы гостеприимства.

4. Место и время проведения производственной практики

В качестве баз практики выбираются учреждения (организации, предприятия, фирмы) отвечающие следующим требованиям:

- соответствие специальностям и направлениям подготовки студентов и виду проводимой практики;
- наличие сферы деятельности, предусмотренные программой практики;
- наличие квалифицированных кадров для руководства практикой студентов.

Производственная практика направления подготовки бакалавров 43.03.03 Гостиничное дело может быть организована в:

- различных подразделениях организаций, осуществляющих деятельность в сфере гостеприимства и туризма;
- органах государственной и муниципальной власти;
- академических и ведомственных научно-исследовательских организациях.

Выбор места прохождения практики осуществляется студентом-практикантом самостоятельно по согласованию с руководителем практики от института.

Продолжительность и сроки проведения практики устанавливаются графиками учебного процесса и учебными планами.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов выбор мест прохождения практик проводится с учетом состояния здоровья и требованиями по доступности в зависимости от нозологии студента.

При необходимости для прохождения практики могут создаваться специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений здоровья, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемых студентом-инвалидом трудовых функций.

5. Структура и содержание производственной практики

5.1. Структура производственной практики

Общая трудоемкость производственной (сервисной) практики составляет 15 з.е., 540 часов, ее продолжительность в неделях – 10, в том числе по семестрам:

- 4 семестр – 3 з.е. (108 часов), 2 недели;
- 8 семестр – 12 з.е. (432 часов), 8 недель.

№	Разделы (этапы) практики	Виды работ на практике и трудоемкость (в часах по семестрам (4\8))	Формы текущего контроля
1	Организация практики	Консультация по прохождению практики, выдача задания на практику. Оформление направления на практику и договора с организацией (базой практики)	5\5 Договор с базой практики (в 2-х экз)
2	Характеристика базы практики	Ознакомление с базой практики, сбор информации для характеристики деятельности	30\ 175 Дневник практики
3	Решение задач, связанных с получением профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	Совокупность действий, связанных с решением профессиональных задач и выполнением задания на ПП	44\ 185 Дневник практики

4	Обработка и анализ полученной информации	Систематизация собранного материала для написания отчета по практике	10 \ 29	Дневник практики
5	Оформление отчета по практике	Структурирование результатов прохождения практики. Обобщение выводов. Редактирование, форматирование и оформление отчета по практики	10 \ 29	Отчет о прохождении практики
6	Защита отчета по практике	Представление дневника практики, отчета и отзыва руководителя практики от предприятия	9\9	Дифференцированный зачет
	Всего часов		108\432	-

В процессе производственной практики обучающиеся занимаются сбором информации, ее систематизацией, анализом в динамике за последние несколько периодов, формулировкой обобщающих выводов, оценкой полученной информации, выявлением перспектив развития, резервов роста эффективности деятельности организации (базы практики).

5.2. Содержание практики

Этап (раздел) практики	Содержание и характеристика видов работ
Организация практики	Консультация руководителя практики от университета. Уточнение сроков прохождения практики; порядка оформления направлений на практику, договоров с организацией (базой практики) и дневника практики; требований по технике безопасности, подготовке отчетов по результатам практики, соблюдению коммерческой тайны. Вручение студенту типового индивидуального задания в соответствии с профилем своего обучения и местом прохождения практики.
Характеристика базы практики	Инструктаж по технике безопасности в организации (базе практики), обязательная отметка в журнале ТБ. Сбор материалов, касающихся общей характеристики организации: <ul style="list-style-type: none"> - полное название организации; - организационно-правовая форма и форма собственности; - краткая историческая справка по организации; - основное содержание учредительных документов; - цель создания и миссия организации; - цели функционирования организации; - наличие лицензий; - организационная структура управления организацией; - основные показатели производственно-хозяйственной деятельности организации;

	<ul style="list-style-type: none"> - организация производственного процесса: основные виды туристских продуктов/услуг; система материально-технического снабжения; основные средства; производственный персонал (структура, система оплаты труда). - субъекты целевого туристского рынка (турагентства, партнеры, потребители/туристы, конкуренты, субъекты инфраструктуры); - перспективы развития организации.
Задачи, относящиеся к получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности	<p>Решение следующих задач:</p> <ul style="list-style-type: none"> - исследование процессов принятия управленческих решений; - изучение нормативно-законодательной базы, регламентирующей туристскую деятельность организации; - освоение типовых операций специалиста, вовлеченного в процессы подготовки, принятия и контроля туристской деятельности организации; - изучение основных первичных организационно-распорядительных и управленческих документов и требований к их оформлению; - изучение должностных инструкций; - изучение расчетных отношений с партнерами, турагентствами, туристами, банками, с бюджетом и т.д.
Обработка и анализ полученной информации	Студент систематизирует собранный теоретический материал для написания отчета по практике, консультируется с руководителем практики от организации, в которой проходит практику.
Оформление отчета по практике	Составление и оформление отчета по производственной практике. Оформление выводов и рекомендаций. Действия, связанные с выполнением индивидуального задания, студент отражает в отчете по практике.
Защита отчета по практике	Составление на студента отзыва-характеристики от организации за подписью руководителя и печатью. Оформление папки со всеми документами, свидетельствующими о прохождении практики студентом. Студент защищает свой отчет, делая выступление перед руководителем, отвечает на поставленные вопросы. На основе Дневника прохождения практики, Отчёта и Отзыва руководителя от базы практики, результатов защиты отчета студенту ставится оценка руководителем практики от университета. Материалы практики (дневник, отчет, характеристика-отзыв и др.) после ее защиты хранятся в университете.

6. Формы отчетности по производственной практике

По завершении производственной практики студент обязан в установленный срок, в соответствии с учебным планом и нормативными документами ФГБОУ ВО «Кабардино-Балкарский государственный университет им. Х.М. Бербекова», представить руководителю практики от университета отчет, в котором

фиксируются собранные данные и результаты исследования по вопросам практики, а также индивидуальное задание.

На основании представленного отчета о проделанной работе во время практики, руководитель практики оценивает сформированность общих и профессиональных компетенций студента.

Отчёт о прохождении практики должен включать описание проделанной работы, отображенный следующей документацией:

1. *Отчет об итогах производственной практики*, включающий:

1.1. *Титульный лист*, подписывают руководители практики от университета и организации, ставится печать организации. Оценку за прохождение практики на титульном листе ставит руководитель практики от университета (приложение 1);

1.2. *Содержание отчета*, который включает два раздела (приложение 2): первый – Общая характеристика базы практики.

Вопросы, по данному разделу указаны в параграфе 7;

второй – индивидуальное задание.

Задания, представленные в параграфе 7;

2. *Дневник практики*, в котором делается ежедневная запись всех выполняемых работ (приложение 3). Дневник практики подписывает руководитель от организации, а также ставится печать организации;

3. *Характеристика* на студента от руководителя практики от организации, с указанием оценки за прохождение практики (приложение 4). Ставится печать организации, подписывает руководитель практики от организации.

Отчет должен быть оформлен в соответствии с требованиями действующего нормативного документа: ГОСТ 7.32-2001 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления».

Текст отчета излагается на листах белой бумаги формата А4, с одной стороны, без рамки. Размер шрифта – 14, межстрочный интервал 1, шрифт TimesNewRoman. Поля: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм.

Объем отчета без приложений – не менее 10 страниц печатного текста

По результатам практики студент должен защитить отчет по практике. Отчет, как правило, принимается в форме короткого доклада (5-7 мин.) студента и ответов на вопросы по существу отчета.

В результате защиты отчета по практике студент получает дифференцированный зачет с оценкой.

7. Фонды оценочных средств для проведения аттестации обучающихся по производственной практике

Перечень вопросов, решение которых необходимо для выполнения первого раздела отчета практики:

Общее задание предполагает получение следующей информации.

При прохождении практики в гостиницах и иных средствах размещения

1. Общая характеристика гостиницы. Правила внутреннего трудового распорядка. Инструктаж по технике безопасности.
2. Должностные обязанности менеджеров службы приема и размещения.
3. Правила пожарной безопасности. Обеспечение пожарной безопасности в средствах размещения (конкретного предприятия).
4. Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы.
5. Технологии службы приема, размещения и выписки гостей. Организация рабочего места сотрудника.
6. Информационная составляющая работы службы приема и размещения. Правила работы с информационной базой данных гостиницы.
7. Правила приема, регистрации, заселения и оформления выезда гостей. Оформление счетов за проживание и пользование дополнительными услугами.
8. Единый расчетный час. Принципы проведения ночного аудита.
9. Внутриорганизационные нормативные документы. Составление и обработка документации.
10. Подготовка и проекты договоров (соглашений) с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями и заключения по ним.
11. Юридические аспекты и правила регистрации иностранных граждан.

При прохождении практики на предприятиях ресторанного сервиса

1. Название, время организации и история образования ресторана. Оценить его месторасположение (в каком районе города находится, в каком здании, транспортная доступность).
2. Основной руководящий состав и штат сотрудников. Организационная структура предприятия.
3. Квалификация персонала.
4. Особенности кадровой политики.
5. Особенности корпоративной культуры.
6. Особенности предлагаемого продукта. Особенности формирования меню.
7. Закупка и хранение сырья. Методы поддержания гигиены рабочего места и продуктов. Обработка и хранение предметов сервировки.
8. Организация приготовления пищи.
9. Характеристики основных групп потребителей ресторана. Перспективные сегменты потребительского рынка.
10. Обслуживание посетителей. Основные и дополнительные услуги.
11. Основные поставщики ресторана. Взаимодействие с партнерами.
12. Основные маркетинговые стратегии ресторана.
13. Методы поддержания и перспективы повышения конкурентоспособности.
14. Описать социальную технологию выполнения какой-либо операции в ресторане.

Например: заключение договора с поставщиками, формирование меню.

15. Выводы.

Перечень индивидуальных заданий к производственной практике, необходимых для выполнения второго раздела отчета практики.

С учетом специфики сервисной практики темы кейсов формулируются в виде вопросов, которые изначально задают проблемную ситуацию, требующую профессионального решения.

Тематика кейсов:

1. Как провести анализ потребностей клиента предприятий сферы гостеприимства и общественного питания?
2. Как предложить дополнительные услуги клиенту предприятий сферы гостеприимства и общественного питания?
3. Как принять заказ у клиента предприятия общественного питания?
4. Как выстроить алгоритм обслуживания клиента предприятия общественного питания?
5. Как эффективно использовать информационные технологии в обеспечении сервиса на предприятиях сферы гостеприимства и общественного питания?
6. Как утилизировать возражения клиента предприятий сферы гостеприимства и общественного питания?
7. Как взаимодействовать с недовольными клиентами предприятий сферы гостеприимства и общественного питания?

По итогам производственной (сервисной) практики, обучающиеся должны представить отчет, в котором фиксируются собранные данные и результаты обработки, а также анализ всех видов его деятельности. На основании представленного отчета о проделанной работе во время практики, руководитель практики оценивает сформированность общих и профессиональных компетенций студента.

Критерии оценки производственной (сервисной) практики

Критерии	Оценка руководителя практики от туристского предприятия		Оценка руководителя практики от КБГУ		
	За выполнение всех видов деятельности	Уровень сформированности компетенций	Защиты отчета на итоговой конференции	За отчетную документацию	Итоговая оценка

Выполнение программы практики на высоком уровне с проявлением самостоятельности, творчества, инициативы, ответственности, своевременное оформление и предоставление отчетной документации	Отлично	Освоены	Отлично	Отлично	Отлично
Полное выполнение программы практики, допускаются незначительные недочеты	хорошо/отлично	Освоены	хорошо/отлично	хорошо/отлично	хорошо
Полное выполнение программы практики, допущение ошибок, несвоевременность выполнения работ, оформления и предоставления отчетной документации по практике	Удов. / хорошо	Освоены	Удов. / хорошо	Удов. / хорошо	Удов.
Программа практики не выполнена, отчетная документация не представлена	Неудов.	Не освоены	Неудов.	Неудов.	Неудов.

При проведении процедуры оценивания результатов прохождения практики инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может предусматриваться использование технических средств, в зависимости от индивидуальных особенностей студента. Эти средства могут быть предоставлены вузом или студент может использовать собственные технические средства.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по практике предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,

–в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

–в печатной форме,

–в форме электронного документа,

–в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей обучающихся:

а) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, устно с использованием услуг сурдопереводчика);

б) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода);

в) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, с использованием услуг ассистента, устно).

При необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов прохождения производственной практики может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья может проходить с использованием дистанционных образовательных технологий.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики

8.1 Основная литература

1. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность: учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с. — ISBN 978-5-394-03282-0. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Буйленко, В. Ф. Сервисная деятельность: учебное пособие / В. Ф. Буйленко. — Краснодар: Южный институт менеджмента, 2006. — 167 с. — ISBN 2227-8397. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/9581.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Чекмарева, Г. В. Сервисная деятельность: учебно-методическое пособие / Г. В. Чекмарева. — Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011. — 40 с. — ISBN 978-5-7782-1837-6. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL:

<http://www.iprbookshop.ru/47716.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8.2. Дополнительная литература

1. Джон, Р. Введение в гостеприимство : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «Социально-культурный сервис и туризм», 10102 «Туризм» / Уокер Р. Джон ; перевод В. Н. Егорова. — 4-е изд. — М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 735 с. — ISBN 978-5-238-01392-3. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81747.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Джон, Р. Управление гостеприимством. Вводный курс : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальности 061122 «Гостиничный и туристический бизнес» и специальностям сервиса 230000 / Уокер Р. Джон ; перевод В. Н. Егорова. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 879 с. — ISBN 5-238-00990-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/81605.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

3. Прончева, О. К. Технологии продажи в гостиничном деле и туризме : учебное пособие / О. К. Прончева. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 82 с. — ISBN 978-5-93252-258-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/18262.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Организация гостиничного дела: учебное пособие / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. — СПб. : Троицкий мост, 2013. — 352 с. — ISBN 978-5-4377-0016-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/40876.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

5. Манюхин, И. С. Сервисная деятельность: конспект лекций / И. С. Манюхин. — Самара : Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014. — 64 с. — ISBN 978-5-9585-0584-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html>. — Режим доступа: для авторизир. пользователей

8.3. Интернет-ресурсы

1. Нормативно-правовая документация турагентства (туроператора), библиотечный фонд КБГУ. - <http://lib.kbsu.ru/>

2. Информационный ресурс Туртрэвел: турбизнес для профессионалов. <http://www.travelinform.ru/main/newtech>

3. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации. - www.russiatourism.ru

4. Сайт Российского Союза туриндустрии.- rostourunion.ru
5. Сайт ассоциации туроператоров России.- atorus.ru
6. Официальный сайт компании "Консультант Плюс: специальная подборка правовых документов и учебных материалов для студентов юридических, финансовых и экономических специальностей - <http://www.consultant.ru/>
7. Туристические серверы: www.tours.ru; <http://www.100dorog.ru>; <http://www.turgid.ru>

8.4. Программное обеспечение производственной практики

Реализация программы производственной практики обеспечена необходимым комплектом следующего лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения:

лицензионное программное обеспечение:

- Продукты Microsoft (Desktop EducationALNG LicSaPk OLVS Academic Edition Enterprise) подписка (Open Value Subscription);
- Антивирусное программное обеспечение Kaspersky Endpoint Security Стандартный Russian Edition;

свободно распространяемые программы:

- Academic MarthCAD License - математическое программное обеспечение, которое позволяет выполнять, анализировать важнейшие инженерные расчеты и обмениваться ими;
- WinZip для Windows - программ для сжатия и распаковки файлов;
- Adobe Reader для Windows – программа для чтения PDF файлов;
- Far Manager - консольный файловый менеджер для операционных систем семейства Microsoft Windows.

При осуществлении образовательного процесса студентами и преподавателем используются следующие информационно справочные системы: ЭБС «АйПиЭрбукс», ЭБС «Консультант студента», СПС «Консультант плюс», СПС «Гарант».

9. Методические рекомендации по организации производственной практики

9.1. Методические рекомендации (материалы) для преподавателя

В задачи руководителя практики входит разработка индивидуальных заданий для практикантов, организация и методическое оснащение практики, контроль за ее ходом, оценка результатов.

Руководитель производственной практики обязан:

- определить учреждения для прохождения обучающимися производственной практики, в т.ч. с учетом рекомендованных условий, видов труда и требований по доступности для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- составить график выполнения содержания производственной практики;
- провести установочную и итоговую конференции с обучающимися;

- сопровождать обучающихся в течение всей практики;
- регулярно проводить консультации для обучающихся;
- проверить и оценить предоставленную обучающимися отчетную документацию.

С целью организации своевременного выполнения программы практики и подготовки отчетной документации обучающимися руководитель практики должен обеспечивать непрерывное консультативное сопровождение каждого этапа практики. Консультации могут носить характер индивидуальных (в случае, если обсуждаются частные вопросы разработки тематического задания, отдельные аспекты редактирования текста) либо групповых занятий (в случае, если обсуждаются общие (не связанные с определенным фактическим материалом) вопросы или есть необходимость внешней критики и взаимокоррекции индивидуальных учебных траекторий).

На установочной конференции руководитель знакомит обучающихся с целью, содержанием практики, перечнем и формами необходимой отчетной документации.

На итоговой конференции руководитель дает оценку представленной отчетной документации и подводит итоги производственной практики.

9.2. Методические указания для студентов

В процессе прохождения практики обучающимся необходимо последовательно выполнять соответствующие этапы практики, процедуры, результаты которых находят прямое или опосредованное отражение в отчете. Во время производственной практики обучающимся рекомендуется строго подчиняться правилам внутреннего распорядка учреждения, где проходит учебная практика, распоряжениям администрации учреждения и руководителя практики; заниматься самовоспитанием и самообразованием, совершенствовать профессиональные умения, развивать культуру общения и речи; аккуратно вести документацию по производственной практике; своевременно предъявлять всю требуемую отчетность по производственной практике групповому руководителю; регулярно посещать консультации руководителя производственной практики.

Составление и защита отчета

Отчет руководителю практики от ВУЗа должен быть представлен на последней неделе прохождения практики в установленный срок.

Защита отчетов производится в университете по завершению практики. В процессе защиты выявляется качественный уровень прохождения практики, обращается внимание на инициативу студентов, проявленную в период прохождения практики.

10. Материально-техническое обеспечение производственной практики

Производственная практика проводится в сторонних организациях, обладающих необходимым кадровым и научно-техническим потенциалом.

Материально-техническая база обеспечения организации, где проходит производственная практика студента, должна соответствовать профилю его обучения.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья освоение данного вида практики может быть осуществлено «полностью» или «частично» с использованием дистанционных технологий.

Приложение 1

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Х.М. БЕРБЕКОВА»

ИНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТА, ТУРИЗМА И ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

**ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННО
(СЕРВИСНОЙ) ПРАКТИКЕ**

Студента ____ курса
направления подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

(ФИО)

Руководитель практики
от организации

(должность, ФИО, печать)

Руководитель практики от КБГУ

(должность, ФИО)

(оценка, подпись)

(дата)

Нальчик-20__

Структура отчета по практике:

- титульный лист;
- содержание;
- введения, в котором приводится общая характеристика места проведения практики;
- основная часть, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики (с описанием личного вклада студента);
- производственные задания.
- заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений;
- список источников;
- приложений к отчету (при необходимости).

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВО «КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМ. Х.М. БЕРБЕКОВА»

ИНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТА, ТУРИЗМА И ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

Д Н Е В Н И К П Р А К Т И К И

Студента ____ курса направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

(ФИО)

Наименование практики _____

Место практики _____

Начало « ____ » _____ 20__ г.

Окончание « ____ » _____ 20__ г.

СОДЕРЖАНИЕ ДНЕВНИКА

Даты	Содержание работы

Должность руководителя
практики от организации

(подпись)

(, Ф.И.О.)

Печать

Дата

ФГБОУ ВО «КАБАРДИНО-БАЛКАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
им. Х.М. БЕРБЕКОВА»
ИНСТИТУТ МЕНЕДЖМЕНТА, ТУРИЗМА И ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

ХАРАКТЕРИСТИКА (образец)

Студента (ки) ____ курса направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Проходил	(ФИО)	(а)

(наименование практики)		
В	_____	
(наименование организации)		
Сроки прохождения практики: _____		

ТЕКСТ ХАРАКТЕРИСТИКИ
(с указанием оценки за прохождение практики)

Руководитель практики от профильной организации

_____	_____	_____
(должность)	(подпись)	(ФИО)
печать		
«_____» _____ 20__ г.		