



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Иркутский государственный университет»
(ФГБОУ ВО «ИГУ»)
Факультет бизнес-коммуникаций и информатики
Кафедра туризма

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

По производственной практике

Б2.В.03(II) Организационно-управленческая

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

направленность (профиль) Управление гостиничным комплексом и иными
средствами размещения

Иркутск, 2023

Одобрено

УМК факультета бизнес-коммуникаций и информатики

Разработан в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело (уровень бакалавриата), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от «08» июня 2017 г. № 515.

с учетом требований проф. стандарта 33.007 «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (утвержденный приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от «7» мая 2015 г. №282н).

Председатель УМК Карнаухова В.К. декан
факультета бизнес-коммуникаций и информатики, к.х.н., доцент

ФИО, должность, ученая степень, звание подпись, печать

Разработчик Панкеева Н.С., и.о. зав. кафедрой туризма
к.г.н., доцент

ФИО, должность, ученая степень, звание

1. Требования к результатам прохождения производственной практики

1.1. Производственная практика Б2.В.03(П) Организационно-управленческая направлена на формирование следующих компетенций

Код компетенции	Содержание компетенции
УК-1	способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач
УК-2	способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
УК-3	способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде
УК-4	способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)
УК-8	способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
ПК-1	способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства
ПК-2	Способен обеспечивать координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства
ПК-3	Способен осуществлять планирование, организацию и контроль материально-технического обеспечения деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
ПК-4	Способен выстраивать эффективные профессиональные, деловые и межличностные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами
ПК-5	Способен определять стандарты и внедрение норм, регламентирующих принципы организации и работы департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства
ПК-7	Способен применять современные технологии обслуживания с учетом требований потребителя

1.2. Задачи практики:

1. дать характеристику организационной структуры и направлений деятельности гостиничного предприятия;
2. изучить основные виды деятельности и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия;
3. изучить способы продвижения гостиничного продукта к потребителю;
4. изучить методы контроля качества предоставляемых услуг;
5. получить навыки организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.

Индекс компетенции	Содержание компетенции	Индекс и содержание индикатора компетенций	Результаты обучения
УК-1	способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИДК УК-1.1 Осуществляет поиск, критический анализ и синтез информации, необходимой для решения поставленных задач	Знать методы поиска, критического анализа и синтеза информации, необходимой для решения поставленных задач. Уметь применять методы поиска, критического анализа и синтеза информации для решения поставленных задач. Владеть навыками проведения научно-исследовательской деятельности.

		ИДК УК-1.2 Применяет системный подход для решения поставленных задач	Знать принципы системного подхода для решения поставленных задач. Уметь применять системный подход для решения поставленных задач. Владеть навыками проведения научно-исследовательской деятельности.
УК-2	способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИДК УК-2.1 Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность задач, обеспечивающих ее достижение	Знать принципы и методы проектирования. Уметь определять круг задач в рамках поставленной цели проекта. Владеть основами управления проектами.
		ИДК УК-2.2 Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения	Знать способы решения задач с учетом действующих правовых норм и имеющихся условий, ресурсов и ограничений. Уметь выбирать оптимальный способ решения задач. Владеть основами управления проектами.
УК-3	способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИДК _{УК 3.1} Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Знать основы социальной психологии и психологии профессионального развития. Уметь определять свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели. Владеть навыками социального взаимодействия.
		ИДК _{УК 3.3} Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	Знать нормы и правила командной работы. Уметь реализовывать свою роль в команде. Владеть навыками принятия личной ответственности за общий результат.
УК-4	способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	ИДК УК-4.2 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном	Знать основы делового общения не менее чем на одном иностранном языке. Уметь вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке. Владеть навыками деловой коммуникации не менее чем на одном иностранном языке.

		языке	
		ИДК УК-4.3 Выбирает стиль общения в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия	Знать принципы выбора стиля общения в зависимости от цели и условий партнерства. Уметь адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия. Владеть навыками деловой коммуникации.
УК-8	способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	ИДК УК 8.1 Создает и поддерживает повседневной жизни и профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности и для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества	Знать основы безопасности жизнедеятельности. Уметь создать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности. Владеть навыками применения правил безопасности жизнедеятельности в профессиональной деятельности.
		ИДК УК 8.2 Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	Знать правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций. Уметь разъяснять правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций. Владеть навыками применения правил поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций в профессиональной деятельности.
ПК-1	Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ИДК ПК-1.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение	Знать виды организационных структур гостиничных предприятий; функции основных подразделений организаций сферы гостеприимства Уметь формировать цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства. Владеть навыками организации выполнения целей и задач деятельности подразделений организации сферы гостеприимства.
		ИДК ПК-1.2 Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование	Знать основные потребности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале. Уметь проводить оценку

		<p>потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале</p>	<p>потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале. Владеть методами планирования обеспечения материальными ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания.</p>
		<p>ИДК ПК-1.3 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Знать основные бизнес-процессы, регламенты и стандарты деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания. Уметь обеспечить формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания. Владеть навыками применения регламентов и стандартов в деятельности подразделений предприятия гостиничной индустрии.</p>
ПК-2	способен обеспечивать координацию и контроль, проводить оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	<p>ИДК ПК-2.1 Способен определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</p>	<p>Знать формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства. Уметь определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства. Владеть навыками контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства.</p>
		<p>ИДК ПК-2.2 Способен осуществлять выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства</p>	<p>Знать методы оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства. Уметь определять проблемы в системе контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства. Владеть навыками определения уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства.</p>
		<p>ИДК ПК-2.3</p>	<p>Знать современные формы</p>

		<p>Способен использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.</p>	<p>развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. Уметь использовать современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. Владеть навыками формирования кадрового резерва в гостиничном комплексе.</p>
ПК-3	Способен осуществлять планирование, организацию и контроль материально-технического обеспечения деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ИДК ПК-3.1 Способен организовать процесс, определять процедуры, сроки реализации и периодичность материально-технического обеспечения работников	<p>Знать методы планирования, организации и контроля материально-технического обеспечения деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. Уметь организовать процесс материально-технического обеспечения работников гостиничного комплекса. Владеть навыками определения процедур, сроков реализации и периодичности материально-технического обеспечения работников гостиничного комплекса.</p>
		ИДК ПК-3.2 Способен оценивать эффективность процессов и результатов материально-технического обеспечения	<p>Знать методы оценки эффективности организации материально-технического обеспечения деятельности департаментов гостиничного комплекса. Уметь оценивать эффективность процессов и результатов материально-технического обеспечения деятельности департаментов гостиничного комплекса. Владеть навыками организации контроля за материально-техническим обеспечением деятельности департаментов гостиничного комплекса.</p>
		ИДК ПК-3.3 Способен к построению системы взаимодействия и коммуникации между сотрудниками подразделения и представителями обслуживающих сервисных	<p>Знать виды и формы деловой коммуникации. Уметь выстраивать систему взаимодействия между сотрудниками подразделения гостиничного предприятия и представителями обслуживающих сервисных организаций. Владеть навыками делового общения.</p>

		организаций	
ПК-4	способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применения клиентоориентированных технологий	ИДК ПК-4.1 Способен соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников	Знать методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур. Уметь соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников. Владеть навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.
		ИДК ПК-4.2 Способен провести встречи, переговоры и презентации гостиничного продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам	Знать основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций Уметь соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников. Владеть навыками организации встреч, переговоров, презентации гостиничного продукта.
		ИДК ПК-4.3 Владеет английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации	Знать основы делового общения не менее чем на одном иностранном языке. Уметь вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке. Владеть навыками деловой коммуникации не менее чем на одном иностранном языке.
ПК-5	Способен определять стандарты и внедрение норм, регламентирующих принципы организации и работы департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ИДК ПК-5.1 Способен определять стандарты и внедрение норм, регламентирующих принципы организации и работы департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	Знать стандарты и нормы, регламентирующие принципы организации и работы департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства. Уметь определять стандарты, регламентирующие принципы организации и работы департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства. Владеть навыками внедрения норм, регламентирующих принципы организации и работы департаментов (служб, отделов)

			организации сферы гостеприимства.
		ИДК ПК-5.2 Способен оценивать соответствие качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам	Знать методы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. Уметь оценивать соответствие качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. Владеть навыками внедрения стандартов в практическую деятельность организации сферы гостеприимства.
		ИДК ПК-5.3 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствие отраслевым стандартам сервиса в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	Знать виды корпоративных стандартов и их роль в повышении эффективности управления качеством обслуживания. Уметь разрабатывать стандарты обслуживания для гостиничного предприятия. Владеть навыками разработки рекомендаций для повышения эффективности управления качеством обслуживания на основе корпоративных стандартов.
ПК-7	Способен применять современные технологии обслуживания с учетом требований потребителя	ИДК ПК-7.1 Способен применять технологии предоставления гостиничных услуг на различных этапах гостиничного цикла.	Знать специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Уметь выбрать современные технологии обслуживания с учетом требований потребителя. Владеть навыками применения технологий предоставления гостиничных услуг с использованием информационно-коммуникативных технологий.
		ИДК ПК-7.2 Способен разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом	Знать основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; технологии обслуживания на предприятиях гостиничного комплекса с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя. Уметь осуществлять планирование и организацию деятельности департаментов

		индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	(служб, отделов) гостиничного комплекса с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя. Владеть навыками разработки предложений по совершенствованию технологий обслуживания потребителей.
		ИДК ПК-7.3 Способен осуществлять процесс проектирования и реализации проектов в организациях сферы гостеприимства	Знать основы проектирования и реализации проектов в организациях сферы гостеприимства. Уметь осуществлять процесс проектирования и реализации проектов в организациях сферы гостеприимства. Владеть навыками в сфере разработки проектов и их реализации в индустрии гостеприимства.

2. Оценочные средства для осуществления текущего контроля по производственной практике Б2.В.03(П) Организационно-управленческая:

2.1 Соответствие компетенций и заданий производственной практики Б2.В.03(П) Организационно-управленческая:

Этап практики	Номер или название задания	Характеристика формируемой компетенции или индикатора компетенции	Оценочное средство	Показатели	Критерии оценки
Подготовительный	Задание № 1 Инструктаж по охране труда и технике безопасности Задание № 2 Обработка и систематизация фактического и литературного материала	УК-1, ПК-1	Зачет, Заполнение ведомости инструктажа по охране труда и технике безопасности, раздел отчета практики	Наличие компонентов анализа фактического и литературного материала	Представление информации о видах организационной структуры гостиничных предприятий, способах продвижения гостиничного продукта к потребителю.
Экспериментальный	Задание № 3 Изучить методы работы предприятия, выполнить производственные задания Задание № 4 Анализ	УК-2, УК-3, УК-4, УК-8, ПК-2, ПК-3 ПК-4, ПК-5 ПК -7	Раздел отчета практики	Соответствие требованиям оформления отчета по практике Наличие компонентов анализа	Представление информации: полное наименование предприятия, его реквизиты,

	документации предприятия			предприятия и его документации	организационно-правовая форма и форма собственности; особенности предоставляемых услуг.
Этап обработки и анализа полученной информации	Задание № 5 Обработка, систематизация и анализ материала о направлениях деятельности тур. предприятия, методах контроля качества предоставляемых услуг	УК-1, УК-2 ПК-1	Раздел отчета практики	Соответствие требованиям оформления отчета по практике. Наличие компонентов анализа деятельности гостиничного предприятия.	Представлена информация об основных видах деятельности и методах контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия
Подготовка отчета по практике	Задание № 6 Подготовка отчета, согласование содержания и оформления отчета с руководителем практики. Работа по замечаниям. Заполнение дневника практики.	УК-1, УК-2 ПК-1	Дневник и отчет по практике Защита дневника практики и отчета по практике (собеседование с руководителем практики от кафедры)	Соответствие требованиям оформления дневника практики и отчета по практике	Выполнены все поставленные задачи, достигнуты цели практики

2.2. Оценочные средства текущего контроля и диагностика сформированности компетенций

Код индикатора компетенции	Планируемый результат	ОС	Краткое описание задания
ИДК УК-1.1 Осуществляет поиск, критический анализ и синтез информации, необходимой для решения поставленных задач	Знать методы поиска, критического анализа и синтеза информации, необходимой для решения поставленных задач. Уметь применять методы поиска, критического анализа и синтеза информации для решения поставленных задач. Владеть навыками проведения научно-исследовательской деятельности.	Раздел отчета практики. Защита отчета по практике.	Дать характеристику организационной структуры и направлений деятельности гостиничного предприятия (организации).
ИДК УК-1.2	Знать принципы	Раздел отчета	Провести анализ системы методов

Применяет системный подход для решения поставленных задач	системного подхода для решения поставленных задач. Уметь применять системный подход для решения поставленных задач. Владеть навыками проведения научно-исследовательской деятельности.	практики	контроля качества предоставляемых услуг на предприятии.
ИДК УК-2.1 Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность задач, обеспечивающих ее достижение	Знать принципы и методы проектирования. Уметь определять круг задач в рамках поставленной цели проекта.	Раздел отчета практики. Защита отчета по практике.	Определить принципы, методы и направления проектной деятельности предприятия.
ИДК УК-2.2 Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения	Знать способы решения задач с учетом действующих правовых норм и имеющихся условий, ресурсов и ограничений. Уметь выбирать оптимальный способ решения задач.	Раздел отчета практики. Защита отчета по практике.	Выявить факторы, влияющие на деятельность гостиничного предприятия (организации).
ИДК УК 3.1 Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Знать основы социальной психологии и психологии профессионального развития.	Раздел отчета практики	Определить основные принципы и формы делового общения на предприятии.
ИДК УК 3.3 Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	Знать нормы и правила командной работы.	Раздел отчета практики	Дать характеристику должностных обязанностей основных категорий работников, способов мотивации сотрудников гостиничного предприятия (организации).
ИДК УК-4.2 Демонстрирует умение вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке	Знать основы делового общения не менее чем на одном иностранном языке.	Раздел отчета практики	Привести пример делового письма зарубежным партнерам на иностранном языке.
ИДК УК-4.3 Выбирает стиль общения в зависимости от цели и условий партнерства;	Знать принципы выбора стиля общения в зависимости от цели и условий партнерства.	Раздел отчета практики	Определить основные принципы и формы делового общения на предприятии.

адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия			
ИДК УК 8.1 Создает и поддерживает повседневной жизни и профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества	Знать основы безопасности жизнедеятельности. Уметь создать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности.	Раздел отчета практики	Провести анализ применения в гостинице положений Постановления Правительства РФ от 14 апреля 2017 г. N 447 "Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов".
ИДК УК 8.2 Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	Знать правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций. Уметь разъяснять правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций.	Раздел отчета практики	Разработать памятку по безопасности для администратора гостиницы (действия в случае возникновении чрезвычайных ситуаций)
ИДК ПК-1.1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение	Знать виды организационных структур гостиничных предприятий; функции основных подразделений организаций сферы гостеприимства Уметь формировать цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства.	Раздел отчета практики Дневник практики	Определить цель и задачи деятельности служб отеля.
ИДК ПК-1.2 Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале	Уметь проводить оценку потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.	Раздел отчета практики Дневник практики	Оценить потребности основных служб гостиницы в материальных ресурсах и персонале.
ИДК ПК-1.3 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-	Знать основные бизнес-процессы, регламенты и стандарты деятельности подразделений организации сферы	Раздел отчета практики Дневник практики	Дать характеристику основным бизнес-процессам и стандартам деятельности служб гостиницы.

процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.	гостеприимства и общественного питания.		
ИДК ПК-2.1 Способен определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Уметь определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства.	Раздел отчета практики	Определить методы контроля бизнес-процессов служб гостиницы.
ИДК ПК-2.2 Способен осуществлять выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства	Уметь определять проблемы в системе контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства.	Раздел отчета практики	Определить проблемы в системе контроля деятельности служб гостиницы, предложить рекомендации по их устранению.
ИДК ПК-2.3 Способен использовать наставничество, делегирование, коучинг и другие современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.	Знать современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.	Раздел отчета практики	Перечислить формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников служб гостиницы, выявить наиболее эффективные формы.
ИДК ПК-3.1 Способен организовать процесс, определять процедуры, сроки реализации и периодичность материально-технического обеспечения работников	Владеть навыками определения процедур, сроков реализации и периодичности материально-технического обеспечения работников гостиничного комплекса.	Раздел отчета практики	Дать характеристику процесса (процедуры, сроки реализации и периодичность) материально-технического обеспечения деятельности сотрудников служб гостиницы.
ИДК ПК-3.2 Способен	Уметь оценивать эффективность	Раздел отчета практики	Оценить эффективность процесса материально-технического

оценивать эффективность процессов и результатов материально-технического обеспечения	процессов и результатов материально-технического обеспечения деятельности департаментов гостиничного комплекса.		обеспечения деятельности служб гостиницы.
ИДК ПК-3.3 Способен к построению системы взаимодействия и коммуникации между сотрудниками подразделения и представителями обслуживающих сервисных организаций	Знать виды и формы деловой коммуникации.	Раздел отчета практики	Определить основные принципы и формы делового общения на предприятии.
ИДК ПК-4.1 Способен соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников	Знать методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур.	Раздел отчета практики	Дать характеристику организации деловых мероприятий в гостинице.
ИДК ПК-4.2 Способен провести встречи, переговоры и презентации гостиничного продукта потребителям, партнерам и другим заинтересованным сторонам	Знать основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций	Раздел отчета практики	Перечислить особенности презентации гостиничных продуктов.
ИДК ПК-4.3 Владеет английским языком или другим иностранным языком с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации	Уметь вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке.	Раздел отчета практики	Привести пример делового письма зарубежным партнерам на иностранном языке.
ИДК ПК-5.1 Способен	Уметь определять стандарты,	Раздел отчета практики	Перечислить стандарты и нормы, регламентирующие принципы

определять стандарты и внедрение норм, регламентирующих принципы организации и работы департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	регламентирующие принципы организации и работы департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства.		работы служб гостиницы.
ИДК ПК-5.2 Способен оценивать соответствие качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам	Уметь оценивать соответствие качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам.	Раздел отчета практики	Оценить качества выполняемых работ разработанным в гостинице регламентам и стандартам.
ИДК ПК-5.3 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствие отраслевым стандартам сервиса в организациях сферы гостеприимства и общественного питания	Уметь разрабатывать стандарты обслуживания для гостиничного предприятия.	Раздел отчета практики	Разработать стандарт обслуживания администратора службы приема и размещения.
ИДК ПК-7.1 Способен применять технологии предоставления гостиничных услуг на различных этапах гостиничного цикла.	Знать специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».	Раздел отчета практики	Перечислить специализированные программы, используемые в гостинице на различных этапах гостиничного цикла.
ИДК ПК-7.2 Способен разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом	Знать основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; технологии обслуживания на предприятиях гостиничного комплекса с учетом индивидуальных и специальных требований	Раздел отчета практики	Описать технологию работы с гостями с ограниченными возможностями здоровья на предприятии.

индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	потребителя.		
ИДК ПК-7.3 Способен осуществлять процесс проектирования и реализации проектов в организациях сферы гостеприимства	Знать основы проектирования и реализации проектов в организациях сферы гостеприимства.	Раздел отчета практики	Определить особенности планировочных решений различных категорий номеров в гостинице.

2.3 Перечень оценочных средств для проведения текущего контроля:

Для текущего контроля обучающихся используются оценочные средства в виде контрольных вопросов:

- особенности организационной структуры и направлений деятельности гостиничного предприятия; виды деятельности и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного предприятия; способы продвижения гостиничного продукта к потребителю;

- содержание и структура отчета.

Контрольные вопросы (пример):

- **Характеристика организационной структуры и направлений деятельности гостиничного предприятия:**

- организационная структура предприятия;
- основные виды деятельности и бизнес-процессы департаментов (служб, отделов) предприятия;
- методы контроля качества предоставляемых услуг.

- **Состав и структура отчета:**

- наличие автореферата и оглавления;
- форматирование страниц, абзаца, символов с учетом требований ИГУ;
- наличие правовых документов, монографий, статей журналов и сборников в списке использованных источников;
- наличие отсылок на библиографическое описание источников в тексте отчета;
- использование нужных областей и элементов библиографического описания источников, разделительных знаков между ними;
- наличие приложений.

3. Промежуточная аттестация

3.1. Формой промежуточной аттестации по производственной практике Б2.В.03(П) Организационно-управленческая является дифференцированный зачет.

Оценка за производственную практику Б2.В.03(П) Организационно-управленческая выставляется преподавателем – руководителем на основании анализа работ, выполненных обучающимся за время прохождения производственной практики Б2.В.03(П) Организационно-управленческая, проведенных мероприятий и представленных отчетных документов.

Оценка за производственную практику Б2.В.03(П) Организационно-управленческая носит обобщенный характер и включает в себя результаты всех выполненных заданий в

совокупности, своевременность представления необходимых документов, положительное качество выполнения индивидуального занятия, активную позицию студента на практике и положительный отзыв работодателя (руководителя практики от работодателя).

Для получения положительной оценки по итогам производственной практики Б2.В.03(П) Организационно-управленческая обучающемуся необходимо:

Выполнить все, предусмотренные рабочей программой практики задания, включая индивидуальное задание (получить положительную оценку за каждое контрольное задание) и своевременно предоставить отчетные документы;

Своевременно предоставить заполненный в соответствии с рабочей программой практики, дневник и отчет производственной практики Б2.В.03(П) Организационно-управленческая.

Своевременно предоставить положительный отзыв работодателя (руководителя по месту прохождения практики).

Принять активное участие в собеседовании по итогам производственной практики Б2.В.03(П) Организационно-управленческая.

3.2. Показатели, критерии и шкала оценки сформированности компетенций по результатам прохождения производственной практики Б2.В.03(П) Организационно-управленческая

Компетенции УК-1, УК-2, УК-3, УК-4, УК-8, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-7 сформированы, если студент получил за практику оценку не ниже «удовлетворительно».

Формируемая компетенция или индикатор	Номер или название задания	Требования к результату выполняемого задания	Отметка о выполнении			
			Отлично	Хорошо	Удовлетворительно	Неудовлетворительно
УК-1	Задание № 1 Инструктаж по охране труда и технике безопасности	Знать методы поиска, критического анализа и синтеза информации, необходимой для решения поставленных задач.				
	Задание № 2 Обработка и систематизация фактического и литературного материала	Уметь применять методы поиска, критического анализа и синтеза информации для решения поставленных задач.				
	Задание № 5 Обработка, систематизация и анализ материала о направлениях деятельности тур. предприятия, методах контроля качества предоставляемых услуг	Владеть навыками проведения научно-исследовательской деятельности. Знать принципы системного подхода для решения поставленных задач.				
	Задание № 6 Подготовка отчета, согласование содержания и оформления	Уметь применять системный подход для решения поставленных задач. Владеть навыками проведения научно-исследовательской деятельности.				

	<p>отчета с руководителем практики. Работа по замечаниям. Заполнение дневника практики.</p>					
УК-2	<p>Задание № 3 Изучить методы работы предприятия, выполнить производственны е задания Задание № 4 Анализ документации предприятия Задание № 5 Обработка, систематизация и анализ материала о направлениях деятельности тур. предприятия, методах контроля качества предоставляемых услуг Задание № 6 Подготовка отчета, согласование содержания и оформления отчета с руководителем практики. Работа по замечаниям. Заполнение дневника практики.</p>	<p>Знать принципы и методы проектирования. Уметь определять круг задач в рамках поставленной цели проекта. Знать способы решения задач с учетом действующих правовых норм и имеющихся условий, ресурсов и ограничений. Уметь выбирать оптимальный способ решения задач.</p>				
УК-3	<p>Задание № 3 Изучить методы работы предприятия, выполнить производственны е задания Задание № 4 Анализ документации предприятия</p>	<p>Знать основы социальной психологии и психологии профессионального развития. Знать нормы и правила командной работы.</p>				
УК-4	<p>Задание № 3 Изучить методы работы предприятия,</p>	<p>Знать основы делового общения не менее чем на одном иностранном</p>				

	выполнить производственные задания Задание № 4 Анализ документации предприятия	языке. Знать принципы выбора стиля общения в зависимости от цели и условий партнерства.				
УК-8	Задание № 3 Изучить методы работы предприятия, выполнить производственные задания Задание № 4 Анализ документации предприятия	Знать основы безопасности жизнедеятельности. Уметь создать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности. Знать правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций. Уметь разъяснять правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций.				
ПК-1	Задание № 1 Инструктаж по охране труда и технике безопасности Задание № 2 Обработка и систематизация фактического и литературного материала Задание № 5 Обработка, систематизация и анализ материала о направлениях деятельности тур. предприятия, методах контроля качества предоставляемых услуг Задание № 6 Подготовка отчета, согласование содержания и оформления отчета с руководителем практики. Работа по замечаниям. Заполнение	Знать виды организационных структур гостиничных предприятий; функции основных подразделений организаций сферы гостеприимства Уметь формировать цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства. Уметь проводить оценку потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале. Знать основные бизнес-процессы, регламенты и стандарты деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного				

	дневника практики.	питания.				
ПК-2	Задание № 3 Изучить методы работы предприятия, выполнить производственные задания Задание № 4 Анализ документации предприятия	Уметь определять формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства. Уметь определять проблемы в системе контроля деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства. Знать современные формы развития руководящего состава и ключевых сотрудников департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса.				
ПК-3	Задание № 3 Изучить методы работы предприятия, выполнить производственные задания Задание № 4 Анализ документации предприятия	Владеть навыками определения процедур, сроков реализации и периодичности материально-технического обеспечения работников гостиничного комплекса. Уметь оценивать эффективность процессов и результатов материально-технического обеспечения деятельности департаментов гостиничного комплекса. Знать виды и формы деловой коммуникации.				
ПК-4	Задание № 3 Изучить методы работы предприятия, выполнить производственные задания Задание № 4	Знать методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями				

	Анализ документации предприятия	разных культур. Знать основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникаций. Уметь вести обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке.				
ПК-5	Задание № 3 Изучить методы работы предприятия, выполнить производственные задания Задание № 4 Анализ документации предприятия	Уметь определять стандарты, регламентирующие принципы организации и работы департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства. Уметь оценивать соответствие качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. Уметь разрабатывать стандарты обслуживания для гостиничного предприятия.				
ПК-7	Задание № 3 Изучить методы работы предприятия, выполнить производственные задания Задание № 4 Анализ документации предприятия	Знать специализированные программы, используемые в письменных коммуникациях, в том числе возможности информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Знать основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; технологии				

		<p>обслуживания на предприятиях гостиничного комплекса с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя. Знать основы проектирования и реализации проектов в организациях сферы гостеприимства.</p>				
--	--	---	--	--	--	--

1.3 Перечень оценочных средств для проведения промежуточной аттестации:

Задания на практику:

1. дать характеристику организационной структуры и направлений деятельности гостиничного предприятия;
2. изучить основные виды деятельности и бизнес-процессы департаментов (служб, отделов) предприятия гостиничного комплекса;
3. изучить способы продвижения гостиничного продукта к потребителю;
4. изучить методы контроля качества предоставляемых услуг;
5. получить навыки организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами.

Результаты практики бакалавры отражают в **отчете**, который содержит следующие разделы:

Введение (время, место, цели и задачи практики).

Основная часть.

Заключение – делаются выводы о проделанной работе.

Список литературы.

Приложения (при наличии).

Объем отчета по производственной практике составляет – 15-20 страниц машинописного текста и имеет следующую структуру: титульный лист, содержание, введение, теоретическая часть, практическая часть, заключение, список использованной литературы, приложения.

Рекомендуемый объем введения 1 страница. Во введении необходимо указать цель производственной практики, задачи, необходимые для достижения цели, сроки и место практики.

Рекомендуемый объем основной части (теоретическая и практическая части отчета) 10-15 страниц. В основной части необходимо в сжатом виде представить теоретическое обоснование темы. В практической части также должны быть определены и обоснованы методы сбора и анализа материала и отражены результаты самостоятельной работы студента в соответствии с полученным заданием.

Рекомендуемый объем заключения 1 страница. Заключение содержит обобщение теоретических и практических результатов, изложенных в основной части.

Список использованной литературы отражает источники, на которых базировалось проведенное студентом исследование.

В приложениях должен содержаться фактический материал, представленный в виде схем, таблиц, диаграмм и т.д.