

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Ашмарина Светлана Игоревна

Должность: Ректор ФГБОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 03.02.2021 09:57:06

Уникальный программный ключ:

59650034d6e3a6baac49b7bd0f8e79fea1433ff3e82f1fc7e9279a051181baba

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Самарский государственный экономический университет»

Институт Экономики предприятий  
Кафедра Коммерции, сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНО  
Ученым советом Университета  
(протокол №10 от «29» апреля 2020 г.)

### ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

вид практики: производственная преддипломная


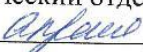

тип практики: преддипломная


способ проведения: стационарная

форма проведения: дискретно путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения данного вида практики.

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Образовательная программа: Сервис в гостиничном и ресторанном бизнесе

Согласовано   
Методический отдел УМУ  
«15»  20  г.

Согласовано   
Библиотека  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Самара 2020 г.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ  
программы производственной практики (преддипломная)

Согласовано:

Зав. кафедрой Коммерции, сервиса и туризма  / Ралык Д.В.

«11» марта 2020 г.

## Оглавление

1. Вид практики, способ и формы ее проведения
2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
3. Указание места практики в структуре образовательной программы
4. Указание объема практики в зачетных единицах и ее продолжительности в неделях либо в академических или астрономических часах
5. Содержание практики
6. Указание форм отчетности по практике
7. Фонд оценочных средств для мероприятий текущего контроля обучающихся по практике
8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике
9. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение, необходимое для проведения практики

## 1. Вид практики, способ и формы ее проведения.

Вид практики – производственная

Способ проведения практики – стационарная.

Форма проведения практики: дискретно путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения данного вида практики.

Тип практики: преддипломная

## 2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

Этап формирования компетенций УК-1; УК-2; УК-3; УК-6; ПКО-1; ПК УВ-3; ПК УВ-4; ПКО-2; ПК УВ-1; ПК УВ-2 - завершающий

УК-1 - Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

Планируемые результаты обучения по программе	Планируемые результаты обучения при прохождении практики		
	Знать	Уметь	Владеть
УК-1_ИДК1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи; Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи.	УК1з1: Принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации.	УК1у1: Применять принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации; Грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки.	УК1в1: Практическими навыками поиска, анализа и синтеза информации.
УК-1_ИДК2 Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки.	УК1з2: Принципы и методы системного подхода.	УК1у2: Отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности; применять принципы и методы системного подхода для решения поставленных задач.	УК1в2: Практическими навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

<p>УК-1_ИДК3</p> <p>Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи; Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи.</p> <p>Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки.</p>	<p>УК1з3: Принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации</p> <p>Принципы и методы системного подхода</p>	<p>УК1у3: Применять принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации; Грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки.</p> <p>Отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности; применять принципы и методы системного подхода для решения поставленных задач.</p>	<p>УК1в3: Практическими навыками поиска, анализа и синтеза информации.</p> <p>Практическими навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p>
--	--	--	--

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

Планируемые результаты освоения образовательной программы	Планируемые результаты обучения при прохождении практики		
Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть
<p>УК-2_ИДК1</p> <p>Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач.</p>	<p>УК2з1: Принципы и методы декомпозиции задач, действующие правовые нормы.</p>	<p>УК2у1: Определять круг задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p>	<p>УК2в1: Практическими навыками определения круга задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p>
<p>УК-2_ИДК2</p> <p>Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений.</p>	<p>УК2з2: Принципы и методы анализа имеющихся ресурсов и ограничений.</p>	<p>УК2у2: Выбирать оптимальные способы решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p>	<p>УК2в2: Практическими навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p>

<p>УК-2_ИДК3</p> <p>Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач.</p> <p>Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений</p>	<p>УК2з3: Принципы и методы декомпозиции задач, действующие правовые нормы.</p> <p>Принципы и методы анализа имеющихся ресурсов и ограничений.</p>	<p>УК2у3: Определять круг задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p> <p>Выбирать оптимальные способы решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p>	<p>УК2в3: Практическими навыками определения круга задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p> <p>Практическими навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p>
--	--	--	---

УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть
<p>УК-3_ИДК1</p> <p>Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.</p>	<p>УК3з1: Особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности.</p>	<p>УК3у1: Предвидеть результаты (последствия) личных действий.</p>	<p>УК3в1: Способностью планировать последовательность шагов для достижения заданного результата.</p>
<p>УК-3_ИДК2</p> <p>Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентацией результатов команд.</p>	<p>УК3з2: Методы социального взаимодействия.</p>	<p>УК3у2: Применять принципы социального взаимодействия.</p>	<p>УК3в2: Практическими навыками социального взаимодействия.</p>
<p>УК-3_ИДК3</p> <p>Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.</p> <p>Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует</p>	<p>УК3з3: Особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности.</p> <p>Методы социального взаимодействия.</p>	<p>УК3у3: Предвидеть результаты (последствия) личных действий.</p> <p>Применять принципы социального взаимодействия.</p>	<p>УК3в3: Способностью планировать последовательность шагов для достижения заданного результата.</p> <p>Практическими навыками социального взаимодействия.</p>

в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентацией результатов команд.			
---	--	--	--

УК-6 - Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Планируемые результаты освоения образовательной программы	Планируемые результаты обучения при прохождении практики		
Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть
<p>УК-6_ИДК1</p> <p>Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p>	<p>УК6з1: Виды ресурсов (личностных, ситуативных, временных и т.д.) и их пределы, необходимые для успешного выполнения порученной работы; принципы и методы саморазвития и самообразования.</p>	<p>УК6у1: Выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.</p>	<p>УК6в1: Способностью реализации намеченных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p>
<p>УК-6_ИДК2</p> <p>Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата.</p>	<p>УК6з2: Принципы и методы управления временем.</p>	<p>УК6у2: Оптимально управлять своим временем для саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.</p>	<p>УК6в2: Навыками приобретения новых знаний и навыков; оптимального управления своим временем для саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.</p>
<p>УК-6_ИДК3</p> <p>Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p> <p>Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата.</p>	<p>УК6з3: Виды ресурсов (личностных, ситуативных, временных и т.д.) и их пределы, необходимые для успешного выполнения порученной работы; принципы и методы саморазвития и самообразования.</p> <p>Принципы и методы управления временем.</p>	<p>УК6у3: Выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.</p> <p>Оптимально управлять своим временем для саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.</p>	<p>УК6в3: Способностью реализации намеченных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p>

			Навыками приобретения новых знаний и навыков; оптимального управления своим временем для саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.
--	--	--	---

### Профессиональные компетенции

ПКО-1 - Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть
ПКО-1_ИДК1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.	ПКО1з1: Современные клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.	ПКО1у1: Использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями сервисной деятельности организации.	ПКО1в1: Навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий.
ПКО-1_ИДК2 Участствует в разработке системы клиентских отношений.	ПКО1з2: Основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки.	ПКО1у2: Применять методы разработки системы клиентских отношений.	ПКО1в2: Навыками взаимодействия с коллегами в процессе разработки системы клиентских отношений.
ПКО-1_ИДК3 Участствует в совершенствовании системы клиентских отношений.	ПКО1з3: Принципы и методы оценки эффективности работы системы клиентских отношений.	ПКО1у3: Выявлять проблемы функционирования и ресурсы роста эффективности системы клиентских отношений.	ПКО1в3: Навыками разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений.

ПКО-2 - Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть
ПКО-2_ИДК1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение	ПКО2з1: Принципы постановки целей и задач деятельности подразделений в соответствии с функционалом и особенностями сервисной деятельности организации	ПКО2у1: Устанавливать цели и задачи, осуществлять их детализацию в соответствии с масштабами деятельности, сроками реализации, необходимыми ресурсами структурных подразделений и сервисной организации в целом	ПКО2в1: Навыками корректной постановки целей и задач и организации их выполнения



<p>ПКО-2_ИДК2</p> <p>Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания</p>	<p>ПКО2з2: Принципы и методы разработки и реализации организационных решений для формирования системы сервисного обслуживания</p>	<p>ПКО2у2: Осуществлять выбор предпочтительных организационных решений на основе анализа функционирования сервисной системы обслуживания</p>	<p>ПКО2в2: Навыками реализации организационно-управленческих решений для формирования сервисной системы обслуживания</p>
<p>ПКО-2_ИДК3</p> <p>Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия</p>	<p>ПКО2з3: Принципы, последовательность и содержание этапов развития клиентурных отношений</p>	<p>ПКО2у3: Проводить анализ и выявлять проблемы и ресурсы развития клиентурных отношений</p>	<p>ПКО2в3: Навыками установления клиентурных отношений и использования теоретических знаний в практических ситуациях взаимодействия с клиентами</p>

ПК УВ-1 - Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничных комплексов и предприятий питания

Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть
<p>ПК УВ-1_ИДК1</p> <p>Использует принципы и основные функции управления ресурсами департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p>	<p>ПКУВ1з1: Законодательство РФ, регулирующее деятельность гостиничных комплексов и предприятий питания. Основы организации, планирования и контроля деятельности гостиниц и предприятий питания.</p>	<p>ПКУВ1у1: Осуществлять организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p>	<p>ПКУВ1в1: Навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах.</p>
<p>ПК УВ-1_ИДК2</p> <p>Осуществляет анализ, планирование, контроль и организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов.</p>	<p>ПКУВ1з2: Стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников гостиниц и предприятий питания, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере гостиничного и ресторанного сервиса.</p>	<p>ПКУВ1у2: Анализировать потребности гостиничного комплекса и предприятий питания в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах. Использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг.</p>	<p>ПКУВ1в2: Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p>
<p>ПК УВ-1_ИДК3</p> <p>Использует принципы и основные функции управления ресурсами департаментов гостиничных комплексов и</p>	<p>ПКУВ1з3: Законодательство РФ, регулирующее деятельность гостиничных комплексов и предприятий питания. Осно-</p>	<p>ПКУВ1у3: Осуществлять организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p>	<p>ПКУВ1в3: Навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса и предпри-</p>

<p>предприятий питания. Осуществляет анализ, планирование, контроль и организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов.</p>	<p>вы организации, планирования и контроля деятельности гостиниц и предприятий питания. Стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудников гостиниц и предприятий питания, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере гостиничного и ресторанного сервиса.</p>	<p>Анализировать потребности гостиничного комплекса и предприятий питания в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах. Использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг.</p>	<p>ятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах. Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p>
--	---	--	---

ПК УВ-2 - Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятий питания

Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть
<p>ПК УВ-2_ИДК1 Использует подходы и методы контроля деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p>	<p>ПКУВ2з1: Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам.</p>	<p>ПКУВ2у1: Использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания.</p>	<p>ПКУВ2в1: Организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг.</p>
<p>ПК УВ-2_ИДК2 Проводит оценку эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p>	<p>ПКУВ2з2: Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятия питания. Методику оценки соответствия гостиничных комплексов и предприятий питания принятой системе классификации.</p>	<p>ПКУВ2у2: Анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работы по подтверждению ответственности гостиничного комплекса или предприятия питания действующей системе классификации или системе менеджмента качества.</p>	<p>ПКУВ2в2: Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. Выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p>
<p>ПК УВ-2_ИДК3</p>	<p>ПКУВ2з3: Принципы и</p>	<p>ПКУВ2у3: Исполь-</p>	<p>ПКУВ2в3: Организац-</p>

<p>Использует подходы и методы контроля деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. Проводит оценку эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p>	<p>методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятия питания. Методику оценки соответствия гостиничных комплексов и предприятий питания принятой системе классификации.</p>	<p>зовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания. Анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса или предприятия питания действующей системе классификации или системе менеджмента качества.</p>	<p>ей контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг. Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. Выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p>
---	--	--	---

ПК УВ-3 - Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и другими заинтересованными сторонами

Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть
<p>ПК УВ-3_ИДК1</p> <p>Готов к осуществлению взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в процессе обслуживания.</p>	<p>ПКУВ3з1: Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации, методы межкультурного взаимодействия с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.</p>	<p>ПКУВ3у1: Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон.</p>	<p>ПКУВ3в1: Навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.</p>
<p>ПК УВ-3_ИДК2</p> <p>Применяет современные методы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе обслуживания и осуществления управления гостиничными комплексами и предприятиями пита-</p>	<p>ПКУВ3з2: Основы деловых и межличностных коммуникаций, правила проведения совещаний и собраний трудового коллектива, способы формирования лояльности внутренних и внешних потреби-</p>	<p>ПКУВ3у2: Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта, продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам.</p>	<p>ПКУВ3в2: Навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон.</p>

ния.	телей.		
<p>ПК УВ-3_ИДК3</p> <p>Готов к осуществлению взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в процессе обслуживания.</p> <p>Применяет современные методы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе обслуживания и осуществления управления гостиничными комплексами и предприятиями питания.</p>	<p>ПКУВ3з3: Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации, методы межкультурного взаимодействия с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.</p> <p>Основы деловых и межличностных коммуникаций, правила проведения совещаний и собраний трудового коллектива, способы формирования лояльности внутренних и внешних потребителей.</p>	<p>ПКУВ3у3: Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон.</p> <p>Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта, продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованным сторонам.</p>	<p>ПКУВ3в3: Навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.</p> <p>Навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон.</p>

ПК УВ-4 - Способен осуществлять процесс обслуживания наиболее оптимальным способом в целях снижения риска возникновения проблемных ситуаций и конфликтов с потребителями и заинтересованными сторонами

Описание ИДК	Знать	Уметь	Иметь практический опыт
<p>ПК УВ-4_ИДК1</p> <p>Способен оперативно реагировать на конфликтные и проблемные ситуации, возникающие в процессе обслуживания</p>	<p>ПК УВ-4 з1Сущность процесса обслуживания сервисного предприятия, правила и стандарты обслуживания, нормы поведения в проблемной ситуации, связанной с обслуживанием</p>	<p>ПК УВ-4 у1 Применять существующие нормы и правила обслуживания для разрешения проблемных ситуаций в сервисной деятельности</p>	<p>ПК УВ-4 в1 Применения стандартов, правил и норм обслуживания в процессе разрешения проблемных ситуаций в сервисной деятельности</p>
<p>ПК УВ-4_ИДК2</p> <p>Способен осуществлять коммуникацию с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе</p>	<p>ПК УВ-4 з2Принципы и методы коммуникации с потребителями в ходе разрешения проблемной ситуации с потребителями и другими заинтересованными</p>	<p>ПК УВ-4 у2 Выявлять проблемные ситуации, определять причины их возникновения и находить адекватный способ</p>	<p>ПК УВ-4 в2 Коммуникации с потребителями в целях разрешения проблемных ситуа-</p>

разрешения конфликтов и проблемных ситуаций, возникающих в процессе обслуживания	ми сторонами	реагирования в процессе ее разрешения	ций и конфликтов, возникающих в процессе обслуживания
ПК УВ-4_ИДКЗ Способен осуществлять процесс обслуживания с учетом возможных рисков возникновения проблемных ситуаций и конфликтов с потребителями и другими заинтересованными сторонами	ПК УВ-4 з3 Проблемные ситуации, возникающие в практике сервисных предприятий в процессе обслуживания потребителей и взаимодействия с другими заинтересованными сторонами	ПК УВ-4 у3 Разрабатывать рекомендации по снижению риска возникновения проблемных ситуаций в процессе обслуживания в деятельности сервисных предприятий	ПК УВ-4 в3 Осуществления процесса обслуживания на основе представлений о возможных проблемных ситуациях и возможных путях их разрешения в деятельности сервисного предприятия

### 3. Указание места практики в структуре образовательной программы.

Раздел основной образовательной программы бакалавриата Б.2 "Практика" является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

### 4. Указание объема практики в зачетных единицах и ее продолжительности в неделях либо в академических или астрономических часах.

Семестр	Продолжительность (нед.)	ЗЕТ	Часов, в том числе часов контактной работы	Формы контроля
8	6	9	324/9,15	Зачет с оценкой

### 5. Содержание практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики и виды работы	Результат обучения при прохождении практики

1	<p><b>Подготовительный этап:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Прибытие на базу практики, согласование подразделения, в котором будет организовано рабочее место.</li> <li>– Прохождение инструктажа по технике безопасности.</li> <li>– - Получение индивидуального задания от руководителя практики</li> </ul>	<p>УК1_ИДК1,  УК1_ИДК2,  УК1_ИДК3,  УК2_ИДК1,  УК2_ИДК2,  УК2_ИДК3  УК3_ИДК1,  УК3_ИДК2,  УК3_ИДК3  УК6_ИДК1,  УК6_ИДК2,  УК6_ИДК3  ПКО1_ИДК1  ПКО1_ИДК2  ПКО1_ИДК3  ПКО2_ИДК1  ПКО2_ИДК2  ПКО2_ИДК3  ПКУВ1_ИДК1  ПКУВ1_ИДК2  ПКУВ1_ИДК3  ПКУВ2_ИДК1  ПКУВ2_ИДК2  ПКУВ2_ИДК3  ПКУВ3_ИДК1  ПКУВ3_ИДК2  ПКУВ3_ИДК3  ПКУВ4_ИДК1  ПКУВ4_ИДК2  ПКУВ4_ИДК3</p>
2	<p><b>Основной этап:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Сбор, обработка и анализ фактического материала в соответствии с индивидуальным заданием.</li> <li>2. Выполнение индивидуального задания;</li> <li>3. Периодический отчет перед руководителем практики о ходе выполнения индивидуального задания.</li> </ol>	<p>УК1_ИДК1,  УК1_ИДК2,  УК1_ИДК3,  УК2_ИДК1,  УК2_ИДК2,  УК2_ИДК3  УК3_ИДК1,  УК3_ИДК2,  УК3_ИДК3  УК6_ИДК1,  УК6_ИДК2,  УК6_ИДК3  ПКО1_ИДК1  ПКО1_ИДК2  ПКО1_ИДК3  ПКО2_ИДК1  ПКО2_ИДК2  ПКО2_ИДК3  ПКУВ1_ИДК1  ПКУВ1_ИДК2  ПКУВ1_ИДК3  ПКУВ2_ИДК1  ПКУВ2_ИДК2  ПКУВ2_ИДК3</p>

		ПКУВ3_ИДК1 ПКУВ3_ИДК2 ПКУВ3_ИДК3 ПКУВ4_ИДК1 ПКУВ4_ИДК2 ПКУВ4_ИДК3
3	<b>Заключительный этап:</b> 4. Синтез собранного фактического материала, подготовка аналитического материала в соответствии с индивидуальным заданием; 5. Подготовка отчетной документации по итогам практики.	УК1_ИДК1, УК1_ИДК2, УК1_ИДК3, УК2_ИДК1, УК2_ИДК2, УК2_ИДК3 УК3_ИДК1, УК3_ИДК2, УК3_ИДК3 УК6_ИДК1, УК6_ИДК2, УК6_ИДК3 ПК01_ИДК1 ПК01_ИДК2 ПК01_ИДК3 ПК02_ИДК1 ПК02_ИДК2 ПК02_ИДК3 ПКУВ1_ИДК1 ПКУВ1_ИДК2 ПКУВ1_ИДК3 ПКУВ2_ИДК1 ПКУВ2_ИДК2 ПКУВ2_ИДК3 ПКУВ3_ИДК1 ПКУВ3_ИДК2 ПКУВ3_ИДК3 ПКУВ4_ИДК1 ПКУВ4_ИДК2 ПКУВ4_ИДК3
	Оценка результатов прохождения практики обучающимися (дифференцированный зачет с оценкой)	УК1_ИДК1, УК1_ИДК2, УК1_ИДК3, УК2_ИДК1, УК2_ИДК2, УК2_ИДК3 УК3_ИДК1, УК3_ИДК2, УК3_ИДК3 УК6_ИДК1, УК6_ИДК2, УК6_ИДК3 ПК01_ИДК1 ПК01_ИДК2 ПК01_ИДК3 ПК02_ИДК1 ПК02_ИДК2 ПК02_ИДК3

		ПКУВ1_ИДК1 ПКУВ1_ИДК2 ПКУВ1_ИДК3 ПКУВ2_ИДК1 ПКУВ2_ИДК2 ПКУВ2_ИДК3 ПКУВ3_ИДК1 ПКУВ3_ИДК2 ПКУВ3_ИДК3 ПКУВ4_ИДК1 ПКУВ4_ИДК2 ПКУВ4_ИДК3
--	--	--

## 6. Указание форм отчетности по практике.

Форма отчетности по практике – Отчет о прохождении практики (в соответствии с внутренними нормативными локальными актами СГЭУ)

### Требования к отчету о прохождении практики:

Отчет по практике является документом, подлежащим учету и хранению на выпускающей кафедре. Он оформляется лично студентом (студентами), проходившим(и) практику.

Содержательная часть отчета отражает способности студента к сбору, обработке и отображению полученной информации, а оформительская – указывает на уровень сформированности навыков работы с документами.

Отчет может состоять как из текстового, так и из графического материалов. Текстовые материалы собираются в необходимой последовательности, листы нумеруются, скрепляются.

Обязательными структурными элементами отчета являются:

- титульный лист
- содержание (с указанием структурных элементов и соответствующих страниц);
- введение (краткое введение в содержание отчета, степень достижения целей и решенные задачи);
- основная часть отчета (в соответствии с индивидуальным заданием на практику);
- заключение (краткий анализ и выводы о достижении стоящих целей);
- список использованных или изученных источников, использованного программного обеспечения, информационно-справочных систем;

Текст отчета набирают на компьютере в текстовом процессоре MS Word, печатают на одной стороне белого стандартного листа формата А4 (210 X 297 мм) на принтере.

Размеры полей: верхнее и нижнее - 2 см; левое - 3 см; правое - 1,5 см.

Шрифт - Times New Roman.

Кегль (размер шрифта): основного текста - 14; сносок - 12; в таблицах и рисунках - 11 или 12 (по наполняемости).

Междустрочный интервал - полуторный. Выравнивание текста - по ширине. Нумерация страниц - в правом нижнем углу.

При оформлении в работе таблиц, схем, рисунков, диаграмм и т.д. следует учитывать следующее:

- каждая таблица и каждый рисунок (все иллюстрации в работе называются рисунками) должны иметь заголовок;
- каждая таблица и каждый рисунок должны иметь номер; не нумеруются только единственная в тексте таблица или рисунок;
- нумерация таблиц и рисунков может быть как сквозной (Таблица 1, Таблица 2 и т.д.), так и по главам (Рис. 1.1, Рис.5.2 и т.д.);
- при нумерации таблиц и рисунков знак «№» не ставится. Точка после цифры, обозначающей номер таблицы (рисунка), также не ставится.



## 7. Фонд оценочных средств для мероприятий текущего контроля обучающихся по практике

Текущий контроль является элементом системы независимой оценки качества образования в СГЭУ. Мероприятия текущего контроля по практике проводятся руководителем практики от университета в период проведения практики в следующих формах:

1. Контроль исполнения рабочего графика (плана) проведения практики.
2. Опрос обучающихся с использованием средств электронной информационно - образовательной среды СГЭУ.

## 8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

Результат обучения при прохождении практики	Оценочное средство	
	Защита отчета о прохождении практики	Контрольные вопросы
<b>УК1</b>	+	-
<b>УК2</b>	+	-
<b>УК3</b>	+	-
<b>УК6</b>	+	-
<b>ПКО1</b>	+	-
<b>ПКО2</b>	+	-
<b>ПКУВ1</b>	+	-
<b>ПКУВ2</b>	+	-
<b>ПКУВ3</b>	+	-
<b>ПКУВ4</b>	+	-

### Уровни сформированности компетенций

Этап формирования компетенция УК-1; УК-2; УК-3; УК-6; ПКО-1; ПК УВ-3; ПК УВ-4; ПКО-2; ПК УВ-1; ПК УВ-2- завершающий

УК-1 - Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

Шифр/ Уровень сформированности	Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть

<p>УК-1_ИДК1 Пороговый</p>	<p>УК-1_ИДК1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи; Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи.</p>	<p>УК1з1: Принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации.</p>	<p>УК1у1: Применять принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации; Грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки.</p>	<p>УК1в1: Практическими навыками поиска, анализа и синтеза информации.</p>
<p>УК-1_ИДК2 Базовый</p>	<p>УК-1_ИДК2 Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки.</p>	<p>УК1з2: Принципы и методы системного подхода.</p>	<p>УК1у2: Отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности; применять принципы и методы системного подхода для решения поставленных задач.</p>	<p>УК1в2: Практическими навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p>
<p>УК-1_ИДК3 Повышенный</p>	<p>УК-1_ИДК3 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи; Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи.</p> <p>Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки.</p>	<p>УК1з3: Принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации</p> <p>Принципы и методы системного подхода</p>	<p>УК1у3: Применять принципы и методы поиска, анализа и синтеза информации; Грамотно, логично, аргументированно формировать собственные суждения и оценки.</p> <p>Отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности; применять принципы и методы системного подхода для решения поставленных задач.</p>	<p>УК1в3: Практическими навыками поиска, анализа и синтеза информации.</p> <p>Практическими навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p>

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

Шифр/ Уро- вень сформиро- ванности	Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть
УК-2_ИДК1 Пороговый	УК-2_ИДК1 Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач.	УК2з1: Принципы и методы декомпозиции задач, действующие правовые нормы.	УК2у1: Определять круг задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.	УК2в1: Практическими навыками определения круга задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
УК-2_ИДК2 Базовый	УК-2_ИДК2 Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений.	УК2з2: Принципы и методы анализа имеющихся ресурсов и ограничений.	УК2у2: Выбирать оптимальные способы решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.	УК2в2: Практическими навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.
УК-2_ИДК3 Повышенный	УК-2_ИДК3 Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач.  Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений	УК2з3: Принципы и методы декомпозиции задач, действующие правовые нормы.  Принципы и методы анализа имеющихся ресурсов и ограничений.	УК2у3: Определять круг задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.  Выбирать оптимальные способы решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.	УК2в3: Практическими навыками определения круга задач в рамках поставленной цели, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.  Практическими навыками выбора оптимальных способов решения задач, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.

УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Шифр/ Уровень сформированности	Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть
УК-3_ИДК1 Пороговый	УК-3_ИДК1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.	УК3з1: Особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности.	УК3у1: Предвидеть результаты (последствия) личных действий.	УК3в1: Способностью планировать последовательность шагов для достижения заданного результата.
УК-3_ИДК2 Базовый	УК-3_ИДК2 Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентацией результатов команд.	УК3з2: Методы социального взаимодействия.	УК3у2: Применять принципы социального взаимодействия.	УК3в2: Практическими навыками социального взаимодействия.
УК-3_ИДК3 Повышенный	УК-3_ИДК3 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.  Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует	УК3з3: Особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности.  Методы социального взаимодействия.	УК3у3: Предвидеть результаты (последствия) личных действий.  Применять принципы социального взаимодействия.	УК3в3: Способностью планировать последовательность шагов для достижения заданного результата.  Практическими навыками социального взаимодействия.

	в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентацией результатов команд.			
--	---	--	--	--

УК-6 - Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

Шифр/ Уровень сформированности	Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть
УК-6_ИДК1 Пороговый	УК-6_ИДК1 Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.	УК6з1: Виды ресурсов (личностных, ситуативных, временных и т.д.) и их пределы, необходимые для успешного выполнения порученной работы; принципы и методы саморазвития и самообразования.	УК6у1: Выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.	УК6в1: Способностью реализации намеченных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.
УК-6_ИДК2 Базовый	УК-6_ИДК2 Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата.	УК6з2: Принципы и методы управления временем.	УК6у2: Оптимально управлять своим временем для саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.	УК6в2: Навыками приобретения новых знаний и навыков; оптимального управления своим временем для саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.
УК-6_ИДК3 Повышенный	УК-6_ИДК3 Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития дея-	УК6з3: Виды ресурсов (личностных, ситуативных, временных и т.д.) и их пределы, необходимые для успешного выполнения порученной работы; принципы и методы саморазвития и само-	УК6у3: Выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.  Оптимально	УК6в3: Способностью реализации намеченных целей деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной пер-

	<p>тельности и требований рынка труда. Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата.</p>	<p>образования. Принципы и методы управления временем.</p>	<p>управлять своим временем для саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.</p>	<p>спективы развития деятельности и требований рынка труда.  Навыками приобретения новых знаний и навыков; оптимального управления своим временем для саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.</p>
--	--	--	--	--

ПКО-1 - Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

Шифр/ Уровень сформированности	Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть
ПКО-1_ИДК1 Пороговый	ПКО-1_ИДК1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.	ПКО1з1: Современные клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности.	ПКО1у1: Использовать отдельные клиентоориентированные технологии в соответствии с особенностями сервисной деятельности организации.	ПКО1в1: Навыками взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе применения клиентоориентированных технологий.
ПКО-1_ИДК2 Базовый	ПКО-1_ИДК2 Участствует в разработке системы клиентских отношений.	ПКО1з2: Основные элементы и содержание системы клиентских отношений, принципы и последовательность ее разработки.	ПКО1у2: Применять методы разработки системы клиентских отношений.	ПКО1в2: Навыками взаимодействия с коллегами в процессе разработки системы клиентских отношений.
ПКО-1_ИДК3 Повышенный	ПКО-1_ИДК3 Участствует в совершенствовании системы клиентских отношений.	ПКО1з3: Принципы и методы оценки эффективности работы системы клиентских отношений.	ПКО1у3: Выявлять проблемы функционирования и ресурсы роста эффективности системы клиентских отношений.	ПКО1в3: Навыками разработки рекомендаций по совершенствованию системы клиентских отношений.

ПКО-2 - Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

Шифр/ Уровень сформированности	Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть
ПКО-2_ИДК1 Пороговый	ПКО-2_ИДК1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение	ПКО2з1: Принципы постановки целей и задач деятельности подразделений в соответствии с функционалом и особенностями сервисной деятельности организации	ПКО2у1: Устанавливать цели и задачи, осуществлять их детализация в соответствии с масштабами деятельности, сроками реализации, необходимыми ресурсами структурных подразделений и сервисной организации в целом	ПКО2в1: Навыками корректной постановки целей и задач и организации их выполнения
ПКО-2_ИДК2 Базовый	ПКО-2_ИДК2 Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	ПКО2з2: Принципы и методы разработки и реализации организационных решений для формирования системы сервисного обслуживания	ПКО2у2: Осуществлять выбор предпочтительных организационных решений на основе анализа функционирования сервисной системы обслуживания	ПКО2в2: Навыками реализации организационно-управленческих решений для формирования сервисной системы обслуживания
ПКО-2_ИДК3 Повышенный	ПКО-2_ИДК3 Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия	ПКО2з3: Принципы, последовательность и содержание этапов развития клиентурных отношений	ПКО2у3: Проводить анализ и выявлять проблемы и ресурсы развития клиентурных отношений	ПКО2в3: Навыками установления клиентурных отношений и использования теоретических знаний в практических ситуациях взаимодействия с клиентами

ПК УВ-1 - Способен осуществлять управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничных комплексов и предприятий питания

Шифр/ Уровень сформированности	Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть

<p>ПК УВ-1_ИДК1 Пороговый</p>	<p>ПК УВ-1_ИДК1 Использует принципы и основные функции управления ресурсами департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p>	<p>ПКУВ1з1: Законодательство РФ, регулирующее деятельность гостиничных комплексов и предприятий питания. Основы организации, планирования и контроля деятельности гостиниц и предприятий питания.</p>	<p>ПКУВ1у1: Осуществлять организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p>	<p>ПКУВ1в1: Навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах.</p>
<p>ПК УВ-1_ИДК2 Базовый</p>	<p>ПК УВ-1_ИДК2 Осуществляет анализ, планирование, контроль и организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов.</p>	<p>ПКУВ1з2: Стратегические и тактические методы управления деятельностью сотрудниками гостиниц и предприятий питания, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере гостиничного и ресторанного сервиса.</p>	<p>ПКУВ1у2: Анализировать потребности гостиничного комплекса и предприятий питания в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах. Использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг.</p>	<p>ПКУВ1в2: Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p>
<p>ПК УВ-1_ИДК3 Повышенный</p>	<p>ПК УВ-1_ИДК3 Использует принципы и основные функции управления ресурсами департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. Осуществляет анализ, планирование, контроль и организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов.</p>	<p>ПКУВ1з3: Законодательство РФ, регулирующее деятельность гостиничных комплексов и предприятий питания. Основы организации, планирования и контроля деятельности гостиниц и предприятий питания. Стратегические и тактические методы управления</p>	<p>ПКУВ1у3: Осуществлять организацию деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. Анализировать потребности гостиничного комплекса и предприятий питания в материальных, трудовых, финансовых, организационных и</p>	<p>ПКУВ1в3: Навыками планирования текущей деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятий питания, проведения оценки потребности предприятия в материальных и трудовых ресурсах.</p>



		<p>деятельностью сотрудников гостиниц и предприятий питания, включая организацию, планирование, контроль, анализ и мотивацию персонала. Основы управленческого учета в сфере гостиничного и ресторанного сервиса.</p>	<p>иных ресурсах . Использовать современные формы развития руководящего состава и персонала, включая наставничество, делегирование, коучинг.</p>	<p>Формирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.</p>
--	--	---	--	---

ПК УВ-2 - Способен контролировать и оценивать эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятий питания

Шифр/ Уровень сформированности	Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть
ПК УВ-2_ИДК1 Пороговый	ПК УВ-2_ИДК1 Использует подходы и методы контроля деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.	ПКУВ2з1: Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам.	ПКУВ2у1: Использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания.	ПКУВ2в1: Организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг.
ПК УВ-2_ИДК2 Базовый	ПК УВ-2_ИДК2 Проводит оценку эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.	ПКУВ2з2: Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятия питания. Методику оценки соответствия гостиничных комплексов и предприятий питания принятой системе классификации.	ПКУВ2у2: Анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостинично-	ПКУВ2в2: Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. Выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности

			го комплекса или предприятия питания действующей системе классификации или системе менеджмента качества.	деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.
ПК УВ-2_ИДКЗ Повышенный	ПК УВ-2_ИДКЗ Использует подходы и методы контроля деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. Проводит оценку эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.	ПКУВ2з3: Принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания, способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам. Методы оценки эффективности системы контроля деятельности департаментов гостиничного комплекса и предприятия питания. Методику оценки соответствия гостиничных комплексов и предприятий питания принятой системе классификации.	ПКУВ2у3: Использовать методики создания системы контроля в гостиничных комплексах и на предприятиях питания. Анализировать проблемы функционирования системы контроля, прогнозировать последствия и принимать меры по их исправлению. Организовывать работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса или предприятия питания действующей системе классификации или системе менеджмента качества.	ПКУВ2в3: Организацией контроля функционирования системы внутреннего распорядка, исполнения персоналом принятых решений, соблюдения технических и санитарных требований, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества услуг. Определение форм и методов контроля бизнес-процессов департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания. Выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.

ПК УВ-3 - Способен осуществлять взаимодействие с потребителями и другими заинтересованными сторонами

Шифр/ Уровень сформированности	Описание ИДК	Знать	Уметь	Владеть
ПК УВ-3_ИДК1 Пороговый	ПК УВ-3_ИДК1 Готов к осуществлению взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в процессе обслуживания.	ПКУВ3з1: Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации, методы межкультурного взаимодействия с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.	ПКУВ3у1: Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон.	ПКУВ3в1: Навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.
ПК УВ-3_ИДК2 Базовый	ПК УВ-3_ИДК2 Применяет современные методы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе обслуживания и осуществления управления гостиничными комплексами и предприятиями питания.	ПКУВ3з2: Основы деловых и межличностных коммуникаций, правила проведения совещаний и собраний трудового коллектива, способы формирования лояльности внутренних и внешних потребителей.	ПКУВ3у2: Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта, продукции и услуг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованной стороной.	ПКУВ3в2: Навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон.
ПК УВ-3_ИДК3 Повышенный	ПК УВ-3_ИДК3 Готов к осуществлению взаимодействия с потребителями и другими заинтересованными сторонами в процессе обслуживания. Применяет современные методы взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами в процессе обслуживания и осуществления управления гостиничными комплексами и предприятиями питания.	ПКУВ3з3: Основы межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии, социально-культурных норм бизнес-коммуникации, методы межкультурного взаимодействия с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами. Основы деловых и межличност-	ПКУВ3у3: Соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон. Проведение встреч, переговоров и презентаций гостиничного продукта, продукции и ус-	ПКУВ3в3: Навыками организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами. Навыками разрешения проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон.

	тиничными комплексами и предприятиями питания.	ных коммуникаций, правила проведения совещаний и собраний трудового коллектива, способы формирования лояльности внутренних и внешних потребителей.	луг предприятия питания потребителям, партнерам и заинтересованной стороной.	
--	--	--	--	--

ПК УВ-4 - Способен осуществлять процесс обслуживания наиболее оптимальным способом в целях снижения риска возникновения проблемных ситуаций и конфликтов с потребителями и заинтересованными сторонами

Шифр/ Уровень сформированности	Описание ИДК	Знать	Уметь	Иметь практический опыт
ПК УВ-4_ИДК1 Пороговый	ПК УВ-4_ИДК1 Способен оперативно реагировать на конфликтные ситуации, возникающие в процессе обслуживания	ПК УВ-4 з1 Сущность процесса обслуживания предприятия, правила и стандарты обслуживания, нормы поведения в проблемной ситуации, связанной с обслуживанием	ПК УВ-4 у1 Применять существующие нормы и правила обслуживания для разрешения проблемных ситуаций в сервисной деятельности	ПК УВ-4 в1 Применения стандартов, правил и норм обслуживания в процессе разрешения проблемных ситуаций в сервисной деятельности
ПК УВ-4_ИДК2 Базовый	ПК УВ-4_ИДК2 Способен осуществлять коммуникацию с потребителями и другими заинтересованными сторонами в ходе разрешения конфликтов и проблемных ситуаций, возникающих в процессе обслуживания	ПК УВ-4 з2 Принципы и методы коммуникации с потребителями в ходе разрешения проблемной ситуации с потребителями и другими заинтересованными сторонами	ПК УВ-4 у2 Выявлять проблемные ситуации, определять причины их возникновения и находить адекватный способ реагирования в процессе ее разрешения	ПК УВ-4 в2 Коммуникации с потребителями в целях разрешения проблемных ситуаций и конфликтов, возникающих в процессе обслуживания
ПК УВ-4_ИДК3 Повышенный	ПК УВ-4_ИДК3 Способен осуществлять процесс обслуживания с учетом возможных рисков возникновения проблемных ситуаций и конфликтов с потре-	ПК УВ-4 з3 Проблемные ситуации, возникающие в практике сервисных предприятий в процессе обслуживания потребителей и взаимодействия с другими заинтересо-	ПК УВ-4 у3 Разрабатывать рекомендации по снижению риска возникновения проблемных ситуаций в процессе обслуживания в	ПК УВ-4 в3 Осуществления процесса обслуживания на основе представлений о возможных проблемных ситуациях и возможных

	бителями и другими заинтересованными сторонами	ванными сторонами	деятельности сервисных предприятий	путях их решения в деятельности сервисного предприятия
--	--	-------------------	------------------------------------	--

### **Процедура защиты отчета о прохождении практики**

1. Защита проводится в случае, если отчет о прохождении практики соответствует требованиям, установленным настоящей программой, а руководитель практики от университета в характеристике, прилагаемой к отчету рекомендовал отчет к защите.
2. Защита отчета по практике производится публично на заседании комиссии.
3. В состав комиссии входят лица из числа профессорско-преподавательского состава СГЭУ, а также не менее одного эксперта образовательных программ СГЭУ.
4. На защите студент отчитывается о выполнении индивидуального задания на практику.
5. На защите практики студент должен хорошо ориентироваться в содержании представленного отчета, уметь раскрыть общие результаты практики, продемонстрировать полученные навыки и умения, отвечать на теоретические и практические вопросы, дать предложения по совершенствованию и организации работы базы практики, сделать индивидуальные выводы о практической значимости для себя проведенного вида практики.

### **Контрольные вопросы**

1. Каким образом в ходе анализа деятельности объекта исследования использован системный подход?
2. Назовите основные технологические инновации и современное программное обеспечение сервисной деятельности позволяющие оптимизировать управленческие решения в гостиничном и ресторанном бизнесе.
3. Назовите основные способы обеспечения эффективного взаимодействия с потребителем, контрагентами, органами государственной законодательной и исполнительной власти.
4. Перечислите действующие законы и нормативные документы, а также требования, установленных техническими регламентами, стандартами, положениями договоров.
5. Какова технология ценообразования в сервисной деятельности?
6. Каковы особенности сервисной деятельности на локальном, федеральном и мировом рынке?
7. Назовите современные методы изучения спроса с учетом требований потребителей на определенных сегментах рынка гостиничных и ресторанных услуг?
8. Какие современные методы прогнозирования спроса с учетом требований потребителей используются на определенных сегментах рынка гостиничных и ресторанных услуг?
9. Назовите особенности рынка гостиничных и ресторанных услуг исследуемого региона.
10. Какова последовательность разработки и бизнес-плана создания нового пакета гостиничных и ресторанных услуг?
11. Опишите способы и методы построения эффективной системы продвижения гостиничных и ресторанных услуг.
12. Каковы основные принципы партнерского взаимодействия с потребителями?
13. Опишите основные стандарты качества и норм безопасности комплексного обслуживания в гостиничном и ресторанном бизнесе.
14. Опишите инструментарий маркетинговых исследований, наиболее применяемый в сфере гостиничных и ресторанных услуг.
15. Какова типичная структура затрат деятельности сервисной организации?

### Шкала и критерии оценивания

Оценка	Критерии оценки	Код оцениваемых компетенций	Уровень сформированности компетенций
Зачтено (с оценкой «Отлично»)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– индивидуальное задание выполнено в полном объеме, обучающийся проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению;</li> <li>– отчет о прохождении практики составлен в соответствии с требованиями и представлен в полном объеме;</li> <li>– сроки выполнения индивидуального задания и представления отчета не нарушены;</li> <li>– в процессе защиты отчета по практике студент демонстрирует системность и глубину знаний, владеет специальной терминологией, отвечает на вопросы исчерпывающе;</li> <li>– при прохождении практики студент соблюдал правила внутреннего трудового распорядка, охраны труда и пожарной безопасности.</li> </ul>	УК-1; УК-2; УК-3; УК-6; ПКО-1; ПК УВ-3; ПК УВ-4; ПКО-2; ПК УВ-1; ПК УВ-2	Повышенный

<p>Зачтено (с оценкой «Хорошо»)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– индивидуальное задание выполнено в полном объеме, обучающийся допустил неточности, в основном технического характера.</li> <li>– отчет о прохождении практики представлен в полном объеме, но при его составлении допущены неточности в структурировании материала, в оформлении, нарушена логика изложения.</li> <li>– сроки выполнения индивидуального задания и представления отчета не нарушены;</li> <li>– в процессе защиты отчета по практике студент демонстрирует системность и глубину знаний, владеет специальной терминологией, отвечает на вопросы, но допускает незначительные неточности;</li> <li>– при прохождении практики студент соблюдал правила внутреннего трудового распорядка, охраны труда и пожарной безопасности.</li> <li>– при прохождении практики студент соблюдал правила внутреннего трудового распорядка, охраны труда и пожарной безопасности.</li> </ul>	<p>УК-1; УК-2; УК-3; УК-6; ПКО-1; ПК УВ-3; ПК УВ-4; ПКО-2; ПК УВ-1; ПК УВ-2</p>	<p>Повышенный</p>
-------------------------------------	--	---	-------------------

<p>Зачтено (с оценкой «Удовлетворительно»)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– индивидуальное задание в целом выполнено, но имеются недостатки в выполнении отдельных заданий.</li> <li>– отчет о прохождении практики представлен в полном объеме, но при его составлении нарушено структурирование материала, индивидуальное задание раскрыто не полностью, есть недостатки в оформлении материала.</li> <li>– сроки выполнения индивидуального задания и представления отчета нарушены;</li> <li>– в процессе защиты отчета по практике студент демонстрирует недостаточную полноту знаний, допускает ошибки в использовании специальной терминологии, неглубоко анализирует материал, сущность вопроса раскрывает только после наводящих вопросов преподавателя.</li> <li>– при прохождении практики студент соблюдал правила внутреннего трудового распорядка, охраны труда и пожарной безопасности.</li> </ul>	<p>УК-1; УК-2; УК-3; УК-6; ПКО-1; ПК УВ-3; ПК УВ-4; ПКО-2; ПК УВ-1; ПК УВ-2</p>	<p>Пороговый</p>
<p>Не зачтено (с оценкой «Неудовлетворительно»)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– индивидуальное задание выполнено частично, имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала;</li> <li>– отчет о прохождении практики представлен не в полном объеме, структурирование нарушено, индивидуальное задание не раскрыто, оформление отчета полностью не соответствует требованиям, сроки сдачи отчета нарушены.</li> <li>– в процессе защиты студент демонстрирует фрагментарные знания, не владеет специальной терминологией, допускает грубые</li> </ul>	<p>УК-1; УК-2; УК-3; УК-6; ПКО-1; ПК УВ-3; ПК УВ-4; ПКО-2; ПК УВ-1; ПК УВ-2</p>	<p>Компетенции не сформированы</p>



	<p>логические ошибки при ответе на вопросы преподавателя, которые не может исправить самостоятельно.</p> <p>– при прохождении практики студент не соблюдал правила внутреннего трудового распорядка, охраны труда и пожарной безопасности.</p>		
--	--	--	--

## **9. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение, необходимое для проведения практики**

### **9.1 Литература:**

#### **ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА**

Скобкин, С. С. Экономика предприятия в индустрии гостеприимства и туризма : учебник и практикум для академического бакалавриата / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 373 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-09532-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/438656>

#### **ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА**

Казакевич, Т. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для вузов / Т. А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 188 с. — (Университеты России). — ISBN 978-5-534-07278-5. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/437462>

### **9.2. Перечень лицензионного программного обеспечения**

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

### **9.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся**

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

### **9.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся**

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

### 9.5. Специальные помещения

Наименование специального помещения	Оборудование
Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещение для самостоятельной работы	Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ
Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования	Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования