

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
"САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
АЭРОКОСМИЧЕСКОГО ПРИБОРОСТРОЕНИЯ"

Кафедра № 62

УТВЕРЖДАЮ

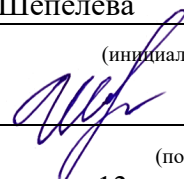
Руководитель направления

доц., к.э.н., доц.

(должность, уч. степень, звание)

С.В. Шепелева

(инициалы, фамилия)



(подпись)

«13» июня 2022 г

ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

указать вид практики

сервисная

указать тип практики

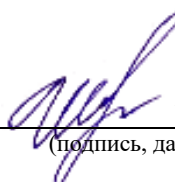
Код направления подготовки/ специальности	43.03.03
Наименование направления подготовки/ специальности	Гостиничное дело
Наименование направленности	Организация гостиничных услуг
Форма обучения	очная

Санкт-Петербург –2022

Лист согласования рабочей программы дисциплины

Программу составил (а)

доц. К.Э.Н.,
 (должность, уч. степень, звание)


 10.05.2022
 (подпись, дата)

С. В. Шепелева
 (инициалы, фамилия)

Программа одобрена на заседании кафедры № 62
 «13» июня 2022 г, протокол № 11

Заведующий кафедрой № 62

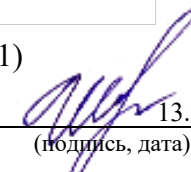
д.э.н., проф.
 (уч. степень, звание)

 13.06.2022
 (подпись, дата)

К.В. Лосев
 (инициалы, фамилия)

Ответственный за ОП ВО 43.03.03(01)

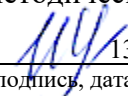
доц., К.Э.Н., доц.
 (должность, уч. степень, звание)

 13.06.2022
 (подпись, дата)

С.В. Шепелева
 (инициалы, фамилия)

Заместитель декана факультета №6 по методической работе

доц., К.П.Н., доц.
 (должность, уч. степень, звание)

 13.06.2022
 (подпись, дата)

И.М. Евдокимов
 (инициалы, фамилия)

Аннотация

Производственная сервисная практика входит в состав части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы подготовки обучающихся по направлению подготовки/ специальности 43.03.03 «Гостиничное дело» направленность «Организация гостиничных услуг». Организацию и проведение практики осуществляет кафедра №62.

Цель проведения производственной сервисной практики:

(вид практики)

- применять методы прикладных исследований в гостиничной деятельности;
- обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса гостиницы;
- управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования;
- закрепление теоретических знаний, полученных при изучении базовых дисциплин;
- получение обучающимися необходимых профессиональных умений, навыков и опыта профессиональной деятельности в области гостиничного дела;
- практическое участие студентов в деятельности гостиничного предприятия;
- участие в работе основных служб и отделов предприятий в гостиничной индустрии;
- приобщение к социальной среде гостиничного предприятия;
- приобретение практических сервисных навыков и компетенций, а также опыта самостоятельной работы в сфере будущей профессиональной деятельности.
- получение первичных умений и навыков сервисной деятельности.

Задачи проведения производственной практики:

(вид практики)

- знать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности
- знать методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур
- знать способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам
- знать специфику и особенности обслуживания туристов из зарубежных стран, правила международного этикета
- уметь разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров и заинтересованных сторон
- уметь организовать контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта
- владеть навыками организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности
- владеть навыками нахождения требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности; методами исследования удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинга качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
- определить приоритеты личностного роста;

– усвоение приемов, методов и способов обработки, представления и интерпретации результатов проведенных практических исследований.

Производственная сервисная практика обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных компетенций:

УК-6 «Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни»; профессиональных компетенций:

ПК-5 «Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса»,

Содержание практики охватывает круг вопросов, связанных с получением умений и навыков в сервисной деятельности гостиничного предприятия.

Промежуточная аттестация по практике осуществляется путем защиты отчетов, составляемых обучающимися по итогам практики. Форма промежуточной аттестации по практике – дифференцированный зачет.

Общая трудоемкость практики составляет 6 зачетных единиц, 216 часов.

Язык обучения русский.

1 ВИД, СПОСОБ И ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

1.1. Вид практики – производственная

1.2. Тип практики –сервисная

1.3. Форма проведения практики – проводится:

– *дискретно по виду практики (выделяется непрерывный период для каждого вида практики). Производственная сервисная практика проводится только в конце семестра 4;*

– *допускается сочетание дискретного проведения практик по их видам и по периодам (Например, только учебная практика проводится в течение семестра, или только производственная практика проводится в конце семестров 4, 6 и 8).*

1.4. Способы проведения практики – *стационарная – производится в средствах размещения СПб и города, в котором расположен филиал, включая ГУАП;*

1.5 Место проведения практики – ГУАП или профильная организация.

2. ЦЕЛЬ И ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

2.1. Цель проведения практики

Целью проведения производственной сервисной практики является:

- применять методы прикладных исследований в гостиничной деятельности;
- обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса гостиницы;
- управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования;
- закрепление теоретических знаний, полученных при изучении базовых дисциплин;
- получение обучающимися необходимых профессиональных умений, навыков и
- опыта профессиональной деятельности в области гостиничного дела;
- практическое участие студентов в деятельности гостиничного предприятия;
- участие в работе основных служб и отделов предприятий в гостиничной индустрии;
- усвоение приемов, методов и способов обработки, представления и интерпретации результатов проведенных практических исследований;
- приобщение к социальной среде гостиничного предприятия;
- приобретение практических сервисных навыков и компетенций, а также опыта самостоятельной работы в сфере будущей профессиональной деятельности.
- получение первичных умений и навыков сервисной деятельности;
- создание информационно-аналитической базы по разработке курсовых работ.

2.2. В результате изучения дисциплины обучающийся должен обладать следующими компетенциями или их частями. Компетенции и индикаторы их достижения приведены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень компетенций и индикаторов их достижения

Категория (группа) компетенции	Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции
Универсальные компетенции	УК-6 Способен управлять своим временем,	УК-6.В.1 владеть навыками определения приоритетов личностного роста; методиками саморазвития и самообразования в течение

	выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	всей жизни
Профессиональные компетенции	ПК-5 Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса	<p>ПК-5.3.1 знать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности</p> <p>ПК-5.3.2 знать методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур</p> <p>ПК-5.3.3 знать способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам</p> <p>ПК-5.3.4 знать специфику и особенности обслуживания туристов из зарубежных стран, правила международного этикета</p> <p>ПК-5.У.2 уметь разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров и заинтересованных сторон</p> <p>ПК-5.У.3 уметь организовать контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта</p> <p>ПК-5.У.4 уметь контактировать с гостями на иностранном языке по тематике своей службы</p> <p>ПК-5.В.1 владеть навыками организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности</p>

3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Практика может базироваться на знаниях, ранее приобретенных обучающимися при изучении следующих дисциплин:

- «Учебная практика»,
- «Менеджмент в профессиональной деятельности»,
- «Маркетинг в профессиональной деятельности»,
- «Сервисная деятельность»,
- «Профессиональная этика и этикет»,
- «Стандартизация, сертификация и контроль качества услуг»,
- «Организация и технологии гостиничной деятельности»,
- «Современные технологии клиентоориентированного сервиса»,
- «Управление имиджем и репутацией гостиничного предприятия»,

- «Организация питания в гостиницах»,
- «Организация услуг гостеприимства».

Знания, полученные при изучении материала данной дисциплины, имеют как самостоятельное значение, так и могут использоваться при изучении других дисциплин:

- «Технологии ресторанной деятельности»,
- «Тренинг персонала в гостиничном сервисе»,
- «Инновации в гостиничном деле»,
- «Управление персоналом»,
- «Управление проектами в индустрии гостеприимства»,
- «Потребительское поведение в гостеприимстве».

4. ОБЪЕМ И ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ПРАКТИКИ

Объем и продолжительность практики представлены в таблице 2.

Таблица 2 – Объем и продолжительность практики

Номер семестра	Трудоемкость, (ЗЕ)	Продолжительность практики в неделях (академ. часах ¹)	Практическая подготовка, (академ. час)
1	2	3	4
4	6	4	160
Общая трудоемкость практики, ЗЕ	6	4	160

Примечание:

¹– продолжительность указывается в часах при реализации распределенного по семестру проведения практики

Практическая подготовка заключается в непосредственном выполнении обучающимися определенных трудовых функций, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Промежуточная аттестация по практике проводится в виде дифференцированного зачета.

5. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

График (план) прохождения практики представлен в таблице 3.

Таблица 3 – График (план) прохождения практики

№ этапа	Содержание этапов прохождения практики
1.	<i>Выдача индивидуального задания. Инструктаж по технике безопасности</i>
2.	<i>Выполнение индивидуального задания (рекомендуется разбить на отдельные разделы)</i>
2.1.	<i>Общая характеристика гостиничного предприятия</i>
2.2.	<i>Сегментация потребителей гостиничных услуг</i>
2.3.	<i>Стандарты сотрудников подразделения, в котором студент проходит практику</i>
2.4.	<i>Анализ качества услуг отеля</i>

№ этапа	Содержание этапов прохождения практики
2.5	<i>Классификация средств размещения. Бальная оценка качественного состояния здания, оборудования и оснащения гостиницы (в соответствии с постановлением от 18 ноября 2020 г. N 1860 Об утверждении положения о классификации гостиниц)</i>
3.	<i>Оформление отчета по практике</i>
4.	<i>Проверка и защита отчета по практике</i>

Этап 2

Таблица 3а – Содержание разделов отчета по практике после 4 семестра (этап 2)

№ п/п	Наименование темы, осваиваемые общекультурные и профессиональные компетенции	Содержание раздела (темы)										
2.1	2.1.Общая характеристика гостиничного предприятия	<p>История гостиницы. История предприятия (сети), дата постройки, Здание построено по типовому или индивидуальному проекту. Членство гостиницы в корпорациях и международных ассоциациях. Участие гостиницы в международных, российских и СПб конкурсах. Награды и звания. Обслуживание различных международных и российских мероприятий: съездов, конференций, олимпиад и т.п.</p> <p>Характеристика гостиницы: Название; юридическое название. Организационно-правовая форма. Адрес, месторасположение, основные подъезды к гостинице, ближайшие достопримечательности. Категория гостиницы (звездность). Торговая марка (логотип). Этажность, вместимость номерного фонда, типы номеров и их характеристика и стоимость.</p> <p><i>Номера</i></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Тип номера</th> <th style="width: 33%;">Количество</th> <th style="width: 33%;">Характеристика.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </tbody> </table> <p>Особенности интерьера.</p> <p>Организация питания гостей в гостинице. Рестораны кафе и бары гостиницы, название, расположение, режим работы. количество залов, количество посадочных мест, кухня, средний чек, скидки, виды обслуживания (банкеты, фуршеты), служба доставки готовой продукции, развлекательные и музыкальные программы. Виды помещений ресторана. Лобби-бары и кафе, их предназначение и особенности работы. Служба room service. Заказ и доставка блюд и напитков в номера.</p> <p>Дополнительные услуги Характеристика дополнительных услуг, оказываемых за дополнительную плату.</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 60%;">Группы услуг</th> <th style="width: 40%;">Перечень услуг отеля</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1.Культурно - досуговые и культурно-зрелищные услуги</td> <td> </td> </tr> </tbody> </table>	Тип номера	Количество	Характеристика.				Группы услуг	Перечень услуг отеля	1.Культурно - досуговые и культурно-зрелищные услуги	
Тип номера	Количество	Характеристика.										
Группы услуг	Перечень услуг отеля											
1.Культурно - досуговые и культурно-зрелищные услуги												

		гостиницы		
		2. Спортивно-оздоровительные услуги гостиницы		
		3. Торговые услуги		
		4. Бизнес -услуги гостиницы		
		5. Транспортные услуги		
		6. Бытовые услуги		
2.2	2.2 Сегментация потребителей гостиничных услуг	Сегментирование рынка потребителей по географическому, демографическому, психографическому признакам , по типу поведения.(диаграммы). Выбор целевой аудитории. Профили потребителей.		
2.3	2.3 Стандарты сотрудников подразделения, в котором студент проходит практику	Общие и операционные стандарты сотрудников подразделения, в котором студент проходит практику.		
2.4	2.4 Анализ качества услуг отеля	Мнение гостей, автора исследования, сотрудников отеля. Исследование качества: – МТБ; – персонал; – стандарты (выполнение и содержание стандартов); – орг.структура. <u>Анализ удовлетворенности гостей:</u> -отзывы Интернет; - опрос гостей; - индекс потребительской удовлетворенности; - показатель NPS.		
	2.5 Классификация средств размещения. Бальная оценка качественного состояния здания, оборудования и оснащения гостиницы (в соотв. с постановлением от 18.11. 2020 г. N 1860 Об утверждении положения о классификации гостиниц)	ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 18 ноября 2020 г. N 1860 ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ О КЛАССИФИКАЦИИ ГОСТИНИЦ Организация работ по подтверждению соответствия гостиницы системе классификации гостиниц и иных средств размещения. Приложение N 5. Критерии оценки качественного состояния зданий, оборудования и оснащения гостиницы «.....»звезд Заполнить таблицу, сделать выводы.		

25		Здания, оборудование и оснащение гостиницы	Критерии оценки (количество <1> баллов)	Виды гостиниц городские гостиницы (отели)
		1. Здание, оборудование и оснащение, территория		
		внешний вид - качество и состояние фасада, балконов, лоджий, окон, ставней	от 1 до 3 <2>	x 2
			
		Итого		Оценка студента.....
		II. Минимальное допустимое количество баллов для соответствия гостиницы определенной категории по результатам оценки качественного состояния зданий, оборудования и оснащения гостиницы		Оценка из таблицы

Этап 3

Отчет о прохождении практики, включающий в себя:

- титульный лист;
- материалы о выполнении индивидуального задания, содержательную часть
- отчета по практике;
- выводы по результатам практики;
- список использованных источников.

Правила оформления отчета. ГОСТ 7.32—2017 межгосударственный стандарт, система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу, отчет о научно-исследовательской работе.

«6.1 Общие требования

6.1.1 Изложение текста и оформление отчета выполняют в соответствии с требованиями настоящего стандарта. Страницы текста отчета и включенные в отчет иллюстрации и таблицы должны соответствовать формату А4 по ГОСТ 9327.

Отчет должен быть выполнен любым печатным способом на одной стороне листа белой бумаги формата А4 через полтора интервала.

Допускается при подготовке заключительного отчета о НИР печатать через один интервал, если отчет имеет значительный объем (500 и более страниц). Цвет шрифта должен быть черным, размер шрифта — не менее 12 пт. Рекомендуемый тип шрифта для основного текста отчета — Times New

Roman. Полужирный шрифт применяют только для заголовков разделов и подразделов, заголовков структурных элементов. Использование курсива допускается для обозначения объектов (биология, ГОСТ 7.32—2017 геология, медицина, нанотехнологии, генная инженерия и др.) и написания терминов (например, *in vivo*, *in vitro*) и иных объектов и терминов на латыни.

Для акцентирования внимания может применяться выделение текста с помощью шрифта иноначертания, чем шрифт основного текста, но того же кегля и гарнитуры. Разрешается для написания определенных терминов, формул, теорем применять шрифты разной гарнитуры.

Текст отчета следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: левое — 30 мм, правое — 15 мм, верхнее и нижнее — 20 мм. Абзацный отступ должен быть одинаковым по всему тексту отчета и равен 1,25 см.

6.1.2 Вне зависимости от способа выполнения отчета качество напечатанного текста и оформления иллюстраций, таблиц, распечаток программ должно удовлетворять требованию их четкого воспроизведения.

6.1.3 При выполнении отчета о НИР необходимо соблюдать равномерную плотность и четкость изображения по всему отчету. Все линии, буквы, цифры и знаки должны иметь одинаковую контрастность по всему тексту отчета.

6.1.4 Фамилии, наименования учреждений, организаций, фирм, наименования изделий и другие имена собственные в отчете приводят на языке оригинала. Допускается транслитерировать имена собственные и приводить наименования организаций в переводе на язык отчета с добавлением (при первом упоминании) оригинального названия по ГОСТ 7.79.

6.1.5 Сокращения слов и словосочетаний на русском, белорусском¹⁾ и иностранных европейских языках оформляют в соответствии с требованиями ГОСТ 7.11, ГОСТ 7.12.

6.2 Построение отчета

6.2.1 Наименования структурных элементов отчета:

- «СОДЕРЖАНИЕ»,
- «СОДЕРЖАТЕЛЬНАЯ ЧАСТЬ» - материалы о выполнении индивидуального задания»,
- «ЗАКЛЮЧЕНИЕ»,
- «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ»,
- «ПРИЛОЖЕНИЕ»

служат заголовками структурных элементов отчета.

Заголовки структурных элементов следует располагать **в середине строки без точки** в конце, прописными буквами, не подчеркивая. Каждый структурный элемент отчета начинают с новой страницы.

6.2.2 Основную часть отчета следует делить на разделы, подразделы и пункты. Пункты при не-

обходимости могут делиться на подпункты. Разделы и подразделы отчета должны иметь заголовки. Пункты и подпункты, как правило, заголовков не имеют.

6.2.3 Заголовки разделов и подразделов основной части отчета следует начинать с абзацного отступа и размещать после порядкового номера, печатать с прописной буквы, полужирным шрифтом, не подчеркивать, без точки в конце. Пункты и подпункты могут иметь только порядковый номер без заголовка, начинающийся с абзацного отступа.

6.2.4 Если заголовок включает несколько предложений, их разделяют точками. Переносы слов в заголовках не допускаются.

6.3 Нумерация страниц отчета

6.3.1 Страницы отчета следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту отчета, включая приложения. Номер страницы проставляется в центре нижней части страницы без точки. Приложения, которые приведены в отчете о НИР и имеющие собственную нумерацию, допускается не перенумеровать.

6.3.2 Титульный лист включают в общую нумерацию страниц отчета. Номер страницы на титульном листе не проставляют.

6.3.3 Иллюстрации и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию страниц отчета.

6.4 Нумерация разделов, подразделов, пунктов, подпунктов и книг отчета

6.4.1 Разделы должны иметь порядковые номера в пределах всего отчета, обозначенные арабскими цифрами без точки и расположенные с абзацного отступа. Подразделы должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела. Номер подраздела состоит из номеров раздела и подраздела, разделенных точкой. В конце номера подраздела точка не ставится. Разделы, как и подразделы, могут состоять из одного или нескольких пунктов.

6.4.2 Если отчет не имеет подразделов, то нумерация пунктов в нем должна быть в пределах каждого раздела и номер пункта должен состоять из номеров раздела и пункта, разделенных точкой.

В конце номера пункта точка не ставится.

Если отчет имеет подразделы, то нумерация пунктов должна быть в пределах подраздела и номер пункта должен состоять из номеров раздела, подраздела и пункта, разделенных точками.

Примечание — Приведен фрагмент нумерации раздела, подраздела и пунктов отчета о НИР:

3 Принципы, методы и результаты разработки и ведения классификационных систем ВИНТИ

3.1 Рубрикатор ВИНТИ

3.1.1 Структура и функции рубрикатора

3.1.2 Соотношение Рубрикатора ВИНТИ и ГРНТИ

3.1.3 Место рубрикатора отрасли знания в рубрикационной системе ВИНТИ

6.4.3 Если раздел или подраздел состоит из одного пункта, то пункт не нумеруется.

6.4.4 Если текст отчета подразделяется только на пункты, они нумеруются порядковыми номерами в пределах отчета.

6.4.5 Пункты при необходимости могут быть разбиты на подпункты, которые должны иметь порядковую нумерацию в пределах каждого пункта: 4.2.1.1, 4.2.1.2, 4.2.1.3 и т. д.

6.4.6 Внутри пунктов или подпунктов могут быть приведены перечисления. Перед каждым элементом перечисления следует ставить тире. При необходимости ссылки в тексте отчета на один из элементов перечисления вместо тире ставят строчные буквы русского алфавита со скобкой, начиная с буквы «а» (за исключением букв ё, з, й, о, ч, ь, ы, ь). Простые перечисления отделяются запятой, сложные — точкой с запятой.

При наличии конкретного числа перечислений допускается перед каждым элементом перечисления ставить арабские цифры, после которых ставится скобка.

Перечисления приводятся с абзацного отступа в столбик.

Пример 1

Информационно-сервисная служба для обслуживания удаленных пользователей включает следующие модули:

- удаленный заказ,
- виртуальная справочная служба,
- виртуальный читальный зал.

Пример 2

Работа по оцифровке включала следующие технологические этапы:

- а) первичный осмотр и структурирование исходных материалов,*
- б) сканирование документов,*
- в) обработка и проверка полученных образов,*
- г) структурирование оцифрованного массива,*
- д) выходной контроль качества массивов графических образов.*

Пример 3

8.2.3 Камеральные и лабораторные исследования включали разделение всего выявленного видового состава растений на четыре группы по степени использования их копытными:

- 1) случайный корм,*
- 2) второстепенный корм,*
- 3) дополнительный корм,*
- 4) основной корм.*

Пример 4

7.6.4 Разрабатываемое сверхмощное устройство можно будет применять в различных отраслях реального сектора экономики:

- *в машиностроении:*
- 1) для очистки отливок от формовочной смеси;*
- 2) для очистки лопаток турбин авиационных двигателей;*
- 3) для холодной штамповки из листа;*

- *в ремонте техники:*

- 1) устранение наслоений на внутренних стенках труб;*
- 2) очистка каналов и отверстий небольшого диаметра от грязи.*

6.4.7 Заголовки должны четко и кратко отражать содержание разделов, подразделов. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой.

6.5 Иллюстрации

6.5.1 Иллюстрации (чертежи, графики, схемы, компьютерные распечатки, диаграммы, фотоснимки) следует располагать в отчете непосредственно после текста отчета, где они упоминаются впервые, или на следующей странице (по возможности ближе к соответствующим частям текста отчета). На все иллюстрации в отчете должны быть даны ссылки. При ссылке необходимо писать слово «рисунок» и его номер, например: «*в соответствии с рисунком 2*» и т. д.

6.5.2 Чертежи, графики, диаграммы, схемы, помещаемые в отчете, должны соответствовать требованиям стандартов Единой системы конструкторской документации (ЕСКД).

6.5.3 Количество иллюстраций должно быть достаточным для пояснения излагаемого текста отчета. Не рекомендуется в отчете о НИР приводить объемные рисунки.

6.5.4 Иллюстрации, за исключением иллюстраций, приведенных в приложениях, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Если рисунок один, то он обозначается: Рисунок 1.

Пример — *Рисунок 1 — Схема прибора*

Пример.

Логотип гостиницы представлен на рисунке 1.



Рисунок 1 – Логотип гостиницы «Англетер»

6.5.5 Иллюстрации каждого приложения обозначают отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения: **Рисунок А.3.**

6.5.6 Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела отчета. В этом случае номер иллюстрации состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой: **Рисунок 2.1.**

6.5.7 Иллюстрации при необходимости могут иметь наименование и пояснительные данные (подрисовочный текст). Слово «Рисунок», его номер и через тире наименование помещают после пояснительных данных и располагают в центре под рисунком без точки в конце.

Пр и м е р — **Рисунок 2 — Оформление таблицы**

6.5.8 Если наименование рисунка состоит из нескольких строк, то его следует записывать через один межстрочный интервал. Наименование рисунка приводят с прописной буквы без точки в конце.

Перенос слов в наименовании графического материала не допускается.

6.6 Таблицы

6.6.1 Цифровой материал должен оформляться в виде таблиц. Таблицы применяют для наглядности и удобства сравнения показателей.

6.6.2 Таблицу следует располагать непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице.

На все таблицы в отчете должны быть ссылки. При ссылке следует печатать слово «таблица» с указанием ее номера.

6.6.3 Наименование таблицы, при ее наличии, должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Наименование следует помещать над таблицей слева, без абзацного отступа в следующем формате: Таблица Номер таблицы — Наименование таблицы. Наименование таблицы приводят с прописной буквы без точки в конце.

Если наименование таблицы занимает две строки и более, то его следует записывать через один межстрочный интервал.

Таблицу с большим количеством строк допускается переносить на другую страницу. При переносе части таблицы на другую страницу слово «Таблица», ее номер и наименование указывают один раз слева над первой частью таблицы, а над другими частями также слева пишут слова «Продолжение таблицы» и указывают номер таблицы.

При делении таблицы на части допускается ее головку или боковик заменять соответственно номерами граф и строк. При этом нумеруют арабскими цифрами графы и (или) строки первой части

таблицы. Таблица оформляется в соответствии с рисунком 1.

Таблица _____ — _____
 номер **наименование таблицы**

6.6.4 Таблицы, за исключением таблиц приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией.

Таблицы каждого приложения обозначаются отдельной нумерацией арабскими цифрами с добавлением перед цифрой обозначения приложения. Если в отчете одна таблица, она должна быть обозначена «Таблица 1» или «Таблица А.1» (если она приведена в приложении А).

Допускается нумеровать таблицы в пределах раздела при большом объеме отчета. В этом случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой: *Таблица 2.3.*

6.6.5 Заголовки граф и строк таблицы следует печатать с прописной буквы, а подзаголовки граф — со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков таблиц точки не ставятся. Названия заголовков и подзаголовков таблиц указывают в единственном числе.

Пример.

В таблице 1 представлен перечень дополнительных услуг, оказываемых в гостинице «Нева» за дополнительную плату.

Таблица 1 – Перечень дополнительных услуг, оказываемых в гостинице «Нева» за дополнительную плату

Группы услуг	Перечень услуг отеля
1. Культурно–досуговые услуги.	– детская анимация; – мастер-классы от шеф-повара; –
2. Спортивно–оздоровительные услуги гостиницы.	– –
3	–

6.6.6 Таблицы слева, справа, сверху и снизу ограничивают линиями. Разделять заголовки и подзаголовки боковика и граф диагональными линиями не допускается. Заголовки граф выравнивают по центру, а заголовки строк — по левому краю.

Горизонтальные и вертикальные линии, разграничивающие строки таблицы, допускается не проводить, если их отсутствие не затрудняет пользование таблицей.

6.6.7 Текст, повторяющийся в строках одной и той же графы и состоящий из одиночных слов, заменяют кавычками. Ставить кавычки вместо повторяющихся цифр, буквенно-цифровых обозначений, знаков и символов не допускается.

Если текст повторяется, то при первом повторении его заменяют словами «то же», а далее кавычками.

В таблице допускается применять размер шрифта меньше, чем в тексте отчета.

6.7 Примечания и сноски

6.7.1 Примечания приводят в отчете, если необходимы пояснения или справочные данные к содержанию текста, таблиц или графического материала.

6.7.2 Слово «Примечание» следует печатать с прописной буквы с абзацного отступа, не подчеркивая.

6.7.3 Примечания следует помещать непосредственно после текстового, графического материала

или таблицы, к которым относятся эти примечания. Если примечание одно, то после слова «Примечание» ставится тире и текст примечания печатают с прописной буквы. Одно примечание не нумеруется.

Несколько примечаний нумеруют по порядку арабскими цифрами без точки.

П р и м е р ы

1 *Примечание* — Применение локально введенных кодов обеспечивает определенный уровень гибкости, который дает возможность проводить улучшения или изменения, сохраняя при этом совместимость с основным набором элементов данных.

2 *Примечания*

1 К тексту дается... .

2 Дополнительные данные... .

6.7.4 При необходимости дополнительного пояснения в отчете допускается использовать примечание, оформленное в виде сноски. Знак сноски ставят без пробела непосредственно после того слова, числа, символа, предложения, к которому дается пояснение. Знак сноски указывается надстрочко арабскими цифрами. Допускается вместо цифр использовать знак звездочка — *.

Сноску располагают с абзацного отступа в конце страницы, на которой приведено поясняемое слово (словосочетание или данные). Сноску отделяют от текста короткой сплошной тонкой горизонтальной линией с левой стороны страницы.

6.8 Формулы и уравнения

6.8.1 Уравнения и формулы следует выделять из текста в отдельную строку. Выше и ниже каждой формулы или уравнения должно быть оставлено не менее одной свободной строки. Если уравнение

не умещается в одну строку, оно должно быть перенесено после знака равенства (=) или после знаков плюс (+), минус (–), умножения (х), деления (:) или других математических знаков. На новой строке знак повторяется. При переносе формулы на знаке, символизирующем операцию умножения, применяют знак «Х».

6.8.2 Пояснение значений символов и числовых коэффициентов следует приводить непосредственно под формулой в той же последовательности, в которой они представлены в формуле. Значение каждого символа и числового коэффициента необходимо приводить с новой строки. Первую строку пояснения начинают со слова «где» без двоеточия с абзаца.

6.8.3 Формулы в отчете следует располагать посередине строки и обозначать порядковой нумерацией в пределах всего отчета арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении на строке. Одну формулу обозначают (1).

Пример —

$$A = \frac{a}{b} \quad (1)$$

$$A = \frac{c}{d} \quad (2)$$

6.8.4 Ссылки в отчете на порядковые номера формул приводятся в скобках: в формуле (1).

6.8.5 Формулы, помещаемые в приложениях, нумеруются арабскими цифрами в пределах каждого приложения с добавлением перед каждой цифрой обозначения приложения: (В.1).

Допускается нумерация формул в пределах раздела. В этом случае номер формулы состоит из номера раздела и порядкового номера формулы, разделенных точкой: (3.1).

6.9 Ссылки

6.9.1 В отчете о НИР рекомендуется приводить ссылки на использованные источники. При нумерации ссылок на документы, использованные при составлении отчета, приводится сплошная нумерация для всего текста отчета в целом или для отдельных разделов. Порядковый номер ссылки (отсылки) приводят арабскими цифрами в квадратных скобках в конце текста ссылки. Порядковый номер библиографического описания источника в списке использованных источников соответствует номеру ссылки.

6.9.2 Ссылаться следует на документ в целом или на его разделы и приложения.

6.9.3 При ссылках на стандарты и технические условия указывают их обозначение, при этом допускается не указывать год их утверждения при условии полного описания стандарта и технических условий в списке использованных источников в соответствии с ГОСТ 7.1.

Примеры

1.....приведено в работах [1]—[4].

2.....по ГОСТ 29029.

3.....в работе [9], раздел 5.

6.10 Титульный лист

6.10.1 Титульный лист содержит реквизиты: образец на сайте ГУАП

6.16 Список использованных источников

Сведения об источниках следует располагать в порядке появления ссылок на источники в тексте отчета и нумеровать арабскими цифрами с точкой и печатать с абзацного отступа.

Пример оформления списка использованных источников приведен в приложении Д.

Примеры оформления библиографических описаний различных источников, использованных в отчете о НИР, приведены в приложении Е.

6.17 Приложения

6.17.1 Приложения могут включать: графический материал, таблицы не более формата А3, расчеты, описания алгоритмов и программ.

Приложение оформляют одним из следующих способов:

- 1) как продолжение данного отчета на последующих его листах;
- 2) в виде самостоятельного документа (отдельной книги).

6.17.2 В тексте отчета на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте отчета.

6.17.3 Каждое приложение следует размещать с новой страницы с указанием в центре верхней части страницы слова «ПРИЛОЖЕНИЕ».

Приложение должно иметь заголовок, который записывают с прописной буквы, полужирным шрифтом, отдельной строкой по центру без точки в конце.

6.17.4 Приложения обозначают прописными буквами кириллического алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ъ, Ы, Ь. После слова «ПРИЛОЖЕНИЕ» следует буква, обозначающая его последовательность. Допускается обозначение приложений буквами латинского алфавита, за исключением букв I и O.

В случае полного использования букв кириллического или латинского алфавита допускается обозначать приложения арабскими цифрами.

Если в отчете одно приложение, оно обозначается «**ПРИЛОЖЕНИЕ А**».

6.17.5 Приложения, как правило, выполняют на листах формата А4. Допускается оформление приложения на листах формата А3.

6.17.6 Текст каждого приложения при необходимости может быть разделен на разделы, подразделы, пункты, подпункты, которые нумеруют в пределах каждого приложения. Перед номером ставится обозначение этого приложения.

Приложения должны иметь общую с остальной частью отчета сквозную нумерацию страниц.

6.17.7 Все приложения должны быть перечислены в содержании отчета (при наличии) с указанием их обозначений, статуса и наименования

Стиль изложения материала - **научный**, от **3-го лица** (дана характеристика....., представлен в таблице.....; следовательно, можно сделать вывод.....). Не пишем: я , по моему мнению, мы....

Если вы хотите высказать свое мнение, тоавтор считает....., по мнению автора.....

6. ФОРМА ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

Промежуточная аттестация по практике осуществляется путем защиты отчетов, составляемых обучающимися по итогам практики.

Отчет по практике составляется в соответствии с РДО ГУАП. СМК 3.161.

7. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

7.1. Состав оценочных средств приведен в таблице 4.

Таблица 4– Состав оценочных средств для промежуточной аттестации по практике

Вид промежуточной аттестации	Перечень оценочных средств
Дифференцированный зачет	Вопросы для оценки уровня сформированности компетенций по соответствующему виду и типу практики ¹
	Требования к оформлению отчета по практике
	Требования к содержательной части отчета по практике на основании индивидуального задания

Примечание:

¹ – при наличии

7.2. Аттестация по итогам практики проводится руководителем практики от ГУАП в форме дифференцированного зачета в порядке, предусмотренном локальными нормативными актами ГУАП и в соответствии с критериями оценки уровня сформированности компетенций п.7.3 настоящей программы.

7.3. Для оценки критериев уровня сформированности (освоения) компетенций обучающимися применяется 5-балльная шкала, которая приведена в таблице 5. В течение семестра может использоваться 100-балльная шкала модульно-рейтинговой системы Университета, правила использования которой, установлены соответствующим локальным нормативным актом ГУАП.

Таблица 5 – Шкала оценки критериев уровня сформированности компетенций

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
«отлично»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся глубоко и всесторонне усвоил материал при прохождении практики; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – делает выводы и обобщения; – содержание отчета по практике обучающегося полностью соответствует требованиям к нему; – обучающийся соблюдает требования к оформлению отчета по практике; – обучающийся четко выделяет основные результаты своей профессиональной деятельности; – обучающийся ясно и аргументировано излагает материал; – присутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы; – обучающийся точно и грамотно использует профессиональную терминологию при защите отчета по практике.
«хорошо»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся глубоко и всесторонне усвоил материал при прохождении практики; – уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; – делает выводы и обобщения; – содержание отчета по практике обучающегося полностью соответствует требованиям к нему; – обучающийся соблюдает требования к оформлению отчета по практике; – обучающийся выделяет основные результаты своей профессиональной деятельности; – обучающийся аргументировано излагает материал; – присутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы; – обучающийся грамотно использует профессиональную терминологию при защите отчета по практике.

Оценка компетенции	Характеристика сформированных компетенций
5-балльная шкала	
«удовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся усвоил материал при прохождении практики; – не четко излагает его и делает выводы; – содержание отчета по практике обучающегося не полностью соответствует требованиям к нему; – обучающийся не до конца соблюдает требования к оформлению отчета по практике; – обучающийся недостаточно точно выделяет основные результаты своей профессиональной деятельности; – обучающийся аргументировано излагает материал; – присутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы; – обучающийся не использует профессиональную терминологию при защите отчета по практике.
«неудовлетворительно»	<ul style="list-style-type: none"> – обучающийся не усвоил материал при прохождении практики; – содержание отчета по практике обучающегося не соответствует требованиям к нему; – обучающийся не соблюдает требования к оформлению отчета по практике; – обучающийся не может выделить основные результаты своей профессиональной деятельности; – обучающийся не может аргументировано излагать материал; – отсутствует четкость в ответах обучающегося на поставленные вопросы; – обучающийся не может использовать профессиональную терминологию при защите отчета по практике.

7.4. Перечень вопросов для оценки индикаторов достижения компетенций и уровня сформированности компетенций по соответствующему виду и типу практики представлен в таблице 6 (при наличии).

Таблица 6 – Перечень вопросов для оценки индикаторов достижения компетенций и уровня сформированности компетенций

№ п/п	Перечень вопросов для оценки индикаторов достижения компетенций и уровня сформированности компетенций	Код компетенции	Код индикатора
	<ol style="list-style-type: none"> 1 Назовите этапы работы над индивидуальным заданием. 2 Какие темы вызвали наибольший интерес. 3 Контроль предоставления этапов выполнения отчета для проверки. Показать план работы над отчетом. 	УК-6	УК-6.В.1
	<ol style="list-style-type: none"> 1 Внутрифирменные стандарты обслуживания в гостиничном бизнесе. Цель и задачи стандартов обслуживания. Пример стандартов подразделения, в котором студент проходил практику. 2 Требования к стандартам обслуживания. 3 Виды стандартов в отеле. 4 Правила делового этикета. Как принято обращаться с мобильным телефоном на деловых встречах. Опоздания на деловые встречи. Как войти в кабинет 	ПК-5	ПК-5.3.1

	<p>к начальнику, когда он занят... Покажите.</p> <p>5 Общие стандарты отеля: примеры, характеристика.</p> <p>6 Особенности стандартов внешнего вида персонала отеля. Пример стандартов внешнего вида отеля, в котором студент проходил практику.</p> <p>7 Определение стандарта обслуживания. Стандарты операционных процессов (СОП): примеры.</p> <p>8 Перечислите стандарты поведения сотрудников в чрезвычайных ситуациях Примеры.</p>		
	<p>1 Стандарт телефонного общения с гостями.</p> <p>2 Стандарты общения в том подразделении отеля, где студент проходил практику.</p> <p>3 Правила делового этикета. Как принято обращаться с мобильным телефоном на деловых встречах. Опоздания на деловые встречи. Как войти в кабинет к начальнику, когда он занят...</p> <p>4 Стандарт телефонного общения с гостями.</p> <p>5 Гостиничный этикет. Стандарты общения сотрудник-гость.</p> <p>6 Гостиничный этикет. Стандарты общения сотрудник-сотрудник. Этикет руководителя отеля.</p> <p>7 Как заставить стандарты работать (7/21/1)</p>	ПК-5	ПК-5.3.2
	<p>1. Этапы проведения аудита качества услуг в гостинице. Виды аудита.</p> <p>2. Методы сбора информации для оценки качества услуг.</p> <p>3. Проблемы построения качественного сервиса в отеле. Реперные точки контроля качества в гостинице.</p> <p>4. Бенчмаркинг: определение, задачи. Шаги проведения Бенчмаркинга.</p>	ПК-5	ПК-5.3.3
	<p>1 Гостиничный международный этикет.</p> <p>2 Стандарты общения сотрудник- иностранный гость.</p>	ПК-5	ПК-5.3.4
	<p>1 Шаги по работе с жалобой гостя. Нарисовать схему.</p> <p>2 Как предотвратить конфликтную ситуацию? Примеры.</p> <p>3 Работа с положительными отзывами гостей (онлайн). Напишите</p> <p>4 Работа с отрицательными отзывами гостей (онлайн).Выполните</p>	ПК-5	ПК-5.У.2
	<p>1 Как заставить стандарты работать (7/21/1). Пример применения.</p> <p>2 Качество услуг: определение. Факторы, влияющие на качество гостиничного обслуживания.</p> <p>3 Управление качеством. Алгоритм.</p> <p>4 Особенности технического и функционального качества услуг. Уметь оценить. Примеры.</p> <p>5 Качество гостиничных услуг с позиции потребителя.</p> <p>6 Комфорт как основное свойство гостиничного продукта. На примере отеля в котором студент проходил практику.</p>	ПК-5	ПК-5.У.3

	<p>7 Слагаемые комфорта в гостиничном бизнесе. На примере отеля в котором студент проходил практику.</p> <p>8 Аудита качества услуг в гостинице. На примере отеля.</p> <p>9 Виды аудита. Уметь оценить качество услуг разными методами. Примеры.</p>		
	<p>1 Объясните гостю из США как добраться от вашего отеля до Казанского собора.</p> <p>2 Объясните гостю из США как добраться от вашего отеля до Эрмитажа.</p> <p>3 Объясните гостю из США когда он получит сданные в стирку вещи.</p> <p>4 Гость хочет забронировать столик ресторане города (Европейской кухни).</p>	ПК-5	ПК-5.У.4
	<p>1 Внутрифирменные стандарты обслуживания в гостиничном бизнесе.</p> <p>2 Цель и задачи стандартов обслуживания.</p> <p>3 Требования к стандартам обслуживания.</p> <p>4 Виды стандартов в отеле.</p> <p>5 Правила делового этикета. Как принято обращаться с мобильным телефоном на деловых встречах.</p> <p>6 Общие стандарты отеля: примеры, характеристика.</p> <p>7 Операционные стандарты подразделения, в котором студент проходил практику. П. римеры</p>	ПК-5	ПК-5.В.1

7.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания индикаторов компетенций:

- МДО ГУАП. СМК 3.165 «Методические рекомендации о разработке фонда оценочных средств образовательных программ высшего образования»;
- МДО ГУАП. СМК 2.77 «Положение о модульно-рейтинговой системе оценки качества учебной работы обучающихся в ГУАП».

8. ПЕРЕЧЕНЬ ПЕЧАТНЫХ И ЭЛЕКТРОННЫХ УЧЕБНЫХ ИЗДАНИЙ И ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

8.1. Печатные и электронные учебные издания

Перечень печатных и электронных учебных изданий, необходимой для проведения практики, приведен в таблице 7.

Таблица 7 – Перечень печатных и электронных учебных изданий

Шифр/ URL адрес	Библиографическая ссылка	Количество экземпляров в библиотеке (кроме электронных экземпляров)

http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=529356	Быстров С. А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с.	
https://e.lanbook.com/book/44297	Брашнов, С.Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / С.Г. Брашнов, Е.В. Мигунов. — Электрон. дан. — Москва : ФЛИНТА, 2013. — 220 с. — Режим доступа:	
http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=390563	Уокер Д. Р. Уокер, Джон Р. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс] : учеб. пособие, 10102 «Туризм» / Джон Р. Уокер; пер. с англ. В. Н. Егорова. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 735 с.	
https://lib.rucont.ru/efd/713471	Черевичко, Т.В. Теоретические основы гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т.В. Черевичко .— 3-е изд., стер. — М. : ФЛИНТА, 2019 .— 286 с. — (Социально-культурный сервис и туризм) .— ISBN 978-5-9765-0024-2 .— Режим доступа:	
http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=430296	Розанова Т. П. Розанова, Т. П. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма [Электронный ресурс] : Практикум / Т. П. Розанова, Т. В. Муртузалиева. - М. : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2012. - 132 с.	
	Родионова Н.С., Субботина Е.В., Глаголева Л.Э., Высотина Е.А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие для вузов [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Н.С. Родионова [и др.]. — Электрон. дан. — Санкт-Петербург : , 2014. — https://e.lanbook.com/book/90749.352 с. — Режим доступа:	
http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=474993	Джум Т. А. Организация сервисного обслуживания в	

	туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 368 с.	
http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391834	Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: Учебник для студентов вузов / Котлер Ф., Боуэн Д.Т., Мейкенз Д., - 4-е изд., перераб. и доп. - М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 1071 с.	
http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=466449	Шанаурина, Ю. В. Нормативно-правовое регулирование в гостиничном сервисе [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю. В. Шанаурина. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 264 с.	
http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=415579	Можаева Н. Г. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г. Можаева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с.	
http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=391984	Скобкин С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 496 с.	
http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=473650	Семеркова Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.	
http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=396883	Уокер Д. Р. Уокер, Джон Р. Управление гостеприимством. Вводный курс [Электронный ресурс] : учебник / Джон Р. Уокер; пер. с англ. В. Н. Егорова. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 880 с.	

8.2. Электронные образовательные ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для проведения практики, представлен в таблице 8.

Таблица 8 – Перечень электронных образовательных ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для проведения практики

URL адрес	Наименование
http://buklib.net/	Электронная библиотека
http://tourlib.net/	Электронная библиотека
Znanium.com	Электронная библиотека
http://www.hotelstat.ru	Электронная библиотека нормативных документов
http://hotelexecutive.ru/	Журнал «Современный отель», «Ресторановедь»
https://hotelier.pro/	Журнал для отельеров
https://prohotel.ru/	Журнал о гостиничном бизнесе

**9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ
ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО
ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ
(ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)**

9.1. Перечень программного обеспечения

Перечень программного обеспечения, используемого при проведении практики, представлен в таблице 9.

Таблица 9 – Перечень программного обеспечения

№ п/п	Наименование
	Не предусмотрено

9.2. Перечень информационных справочных систем

Перечень информационных справочных систем, используемых при проведении практики, представлен в таблице 10.

Таблица 10 – Перечень информационно-справочных систем

№ п/п	Наименование
	Не предусмотрено

**10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА,
НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики, представлено в таблице 11.

Таблица 11 – Материально-техническая база

№ п/п	Наименование материально-технической базы
1.	Учебные и научные лаборатории кафедры № 13-10
2.	Производственные помещения предприятий гостеприимства
...	

Лист внесения изменений в программу практики

Дата внесения изменений и дополнений. Подпись внесшего изменения	Содержание изменений и дополнений	Дата и № протокола заседания кафедры	Подпись зав. кафедрой