



Принято:

Ученым советом ФГБОУ ВО
«РГУТИС»

Протокол № 12 от «29» июня 2019г.

Утверждаю:

Ректор



А.А. Федулин

ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Организационно-управленческая практика

Исследовательская практика

основной профессиональной образовательной программы высшего образования –
программы *бакалавриата*

по направлению подготовки: *43.03.03 Гостиничное дело*

направленность (профиль): *Гостиничный бизнес*

Квалификация: *бакалавр*

год начала подготовки: 2019

Разработчики:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
Доцент Высшей школы туризма, индустрии гостеприимства и дизайна»		К.п.н. Доцент Скабеева Л.И.

Программа практики согласована и одобрена директором ОПОП:

должность	подпись	ученая степень и звание, ФИО
Директор ОПОП		К.п.н. Доцент Скабеева Л.И.

Программа практики утверждена Ученым советом Высшей школы:

наименование высшей школы	номер и дата протокола
«Высшей школы туризма, индустрии гостеприимства и дизайна»	№ 7 от «27» июня 2019г.:



1. Аннотация программы практики

Вид практики: производственная.

Типы практики:

- организационно-управленческая практика
- исследовательская практика,

Способы проведения практики: стационарная, выездная.

Форма проведения практики: дискретно.

Производственная практика – это практика, направленная на приобретение бакалаврами практических навыков профессиональной деятельности, формирования процессов обеспечения гостиничной деятельности, является частью второго блока программы прикладного бакалавриата 43.03.03 Гостиничное дело профиль «Гостиничный бизнес» и относится к обязательной части программы.

Программа учебной практики разрабатывается вузом в соответствии с «Положением о практической подготовке обучающихся в ФГБОУ ВО «РГУТИС».

Практическая подготовка - форма организации образовательной деятельности при освоении образовательной программы в условиях выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей образовательной программы.

Цель практики – освоение профессиональных компетенций соответствующих видов деятельности.

Цель прохождения производственной практики – овладение профессиональными умениями и навыками организационно-управленческой и исследовательской деятельности, а также профессиями индустрии гостеприимства.

Производственная практика проводится стационарным и выездным способом на базе соответствующего учебно-производственного подразделения ФГБОУ ВО «РГУТИС» - учебного гостиничного предприятия, а также места прохождения практики могут быть закреплены договорами ВУЗа.

Производственная практика базируется на знании всех предшествующих дисциплин ОПОП.

Производственная практика направлена на формирование следующих компетенций выпускника:

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

УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи;

УК-1.2. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов;

УК-1.3. Анализирует пути решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий в их историческом развитии и социально-культурном контексте.

ПКО-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в части:

ПКО-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы



гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.

ПКО-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.

ПКО-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.

ПКО-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в части:

ПКО-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

ПКО-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

ПКО-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.

ПКО-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере в части:

ПКО-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.

ПКО-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.

ПКО-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.

ПКО-5. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, в соответствии отраслевыми стандартами сервиса в части:

ПКО-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности.

ПКО-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы.

ПКО-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.

ПКО-6. Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности в части:

ПКО-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности.

ПКО-6.2. Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

ПКО-6.3. Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной



сфере профессиональной деятельности.

Содержание производственной практики охватывает круг вопросов, связанных с:

- ознакомлением с организацией работы гостиничного предприятия: режим работы, оснащение, штатный состав, должностные инструкции;
- овладением приёмами наблюдения за деятельностью персонала гостиничного предприятия при осуществлении деловых коммуникаций: с клиентами, с коллегами, с деловыми партнёрами;
- овладением методами опроса гостей;
- выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов)
- организацией процесса предоставления услуг предприятиями гостиничной деятельности; изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания,
- анализирует внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения предприятиями гостиничной деятельности
- освоение профессией индустрии гостеприимства.

В ходе прохождения практики студент может выполнять также индивидуальные задания, в том числе поискового научно-исследовательского характера. Общая трудоёмкость производственной практики составляет:

4 зачётных единицы организационно-управленческая практика, 144 часа в 4 и 5 семестрах
3 зачётных единицы исследовательская практика, 108 часов в 8 семестре

Программой производственной практики предусмотрены следующие виды контроля: промежуточные аттестации в форме дифференцированного зачёта в 4, 5, 8 семестрах, включающих защиту отчётов по практике. Основные навыки и умения, полученные в ходе прохождения производственной практики, должны быть использованы в дальнейшем при изучении следующих дисциплин: Правовое обеспечение профессиональной деятельности, Разработка гостиничного продукта, Формирование гостиничного продукта, Технологии обслуживания в индустрии гостеприимства Организация производственно-технологических процессов гостиничного предприятия Управление устойчивым развитием гостиничного предприятия, а также при подготовке ВКР.

2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

	Индекс компетенции	Планируемые результаты обучения (компетенции или ее части)
1.	УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи; УК-1.2. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов;



		УК-1.3. Анализирует пути решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий в их историческом развитии и социально-культурном контексте.
2.	ПКО-1.	<p>Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в части:</p> <p>ПКО-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение.</p> <p>ПКО-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>ПКО-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.</p>
3.	ПКО-2.	<p>Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в части:</p> <p>ПКО-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ПКО-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ПКО-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</p>
4.	ПКО-3.	<p>Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере в части:</p> <p>ПКО-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.</p> <p>ПКО-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.</p> <p>ПКО-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.</p>
5.	ПКО-5.	Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных



		<p>стандартов и регламентов процессов обслуживания, в соответствии отраслевыми стандартами сервиса в части:</p> <p>ПКО-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности.</p> <p>ПКО-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы.</p> <p>ПКО-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности.</p>
6.	ПКО-6.	<p>Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности в части:</p> <p>ПКО-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности.</p> <p>ПКО-6.2. Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>ПКО-6.3. Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности.</p>

3. Место практики в структуре ОПОП:

Производственная практика (организационно-управленческая практика и исследовательская практика) базируется на результатах изучения следующих дисциплин: Безопасность жизнедеятельности Организационные и технологические основы гостиничного и ресторанного дела Стандартизация и управление качеством в гостиничном и ресторанном деле Управление ресурсами и подразделениями предприятий сферы гостеприимства и общественного питания Маркетинг, Второй иностранный язык в профессиональной деятельности,

Результаты прохождения производственной практики (научно-исследовательская работа) являются базой для прохождения преддипломной практики и при подготовке к государственной итоговой аттестации.

4. Трудоемкость практики.

Практика проводится в форме контактной работы

Для очной формы обучения:

Номер курса	Номер семестра	Объем в зачетных единицах	Продолжительность практики	
			В неделях	В академических часах



2	4	2	18	72
3	5	2	18	72
4	8	3	18	108
			Всего	252

Для заочной формы обучения

Номер курса	Номер семестра	Объем в зачетных единицах	Продолжительность практики	
			В неделях	В академических часах
3	5	4	4	144
4	8	3	4	108
			всего	252

5. Содержание и формы отчётности по практике

5.1 Содержание практики, структурированное по закрепляемым навыкам/видам деятельности с указанием отведенного на них количества академических часов и видов выполняемых работ

Номер недели семестра	Наименование раздела практики	Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Количество академических часов, отводимых на каждый вид работ
Модуль 1. Организационно-управленческая практика			
1-9/4	Изучение нормативной и технологической документации и требований производственного инструктажа	<p>навыки проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных; (ПКО-1.1) (ПКО- 5,3)</p> <p>навыками организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; (ПКО-1.2)</p> <p>навыками контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий (ПКО-5.2), (ПКО-2.2)</p>	36
10-18/4	Ознакомление с организационной структурой гостиничного	навыками организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте; (ПКО-2.1)	36



Номер недели семестра	Наименование раздела практики	Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Количество академических часов, отводимых на каждый вид работ
	предприятия	навыками контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий (ПКО-5.2), (ПКО-2.2)	
1-9/5	Делопроизводство и выполнения регламентов служб	навыки контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий (ПКО-5.2), (ПКО-2.2) - навык анализа действующих стандартов гостиничного предприятия и оценки соответствия системе классификации и разработка предложений по совершенствованию стандартов (ПКО-5.1.) навыками организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте (ПКО-2.1)	36
10-18/5	Анализ деятельности гостиничного предприятия	анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия, использования современных технологий для совершенствования оказания гостиничных услуг (ПКО-3.2) (ПКО-3.3) осуществления оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (ПКО-2.3)	36



Номер недели семестра	Наименование раздела практики	Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Количество академических часов, отводимых на каждый вид работ
		анализа эффективности взаимодействия служб гостиничного предприятия на основе внутренних стандартов (ПКО-1.3)	
Модуль 2. Исследовательская практика			
1-2/8	Технологии обеспечения качества обслуживания	навык осуществлять поиск нормативной и технологической документации и требований производственного инструктажа и охраны труда на рабочем месте (УК-1) навык исследования рынка, технологических и управленческих инноваций контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий) (ПКО-6.1), (ПКО-6.3)	18
3-4/8		навыками организации изучения удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. (ПКО-6.2)	18
5-6/8	Технологии и организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса	навык исследования рынка, технологических и управленческих инноваций распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных (ПКО-6.1)	18
7/8		навыками мониторинга качества обслуживания и координации деятельности	18



Номер недели семестра	Наименование раздела практики	Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Количество академических часов, отводимых на каждый вид работ
		подчиненных и выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы (ПКО-6.2)	
8/8	Анализ качества выполняемых работ функциональными подразделениями гостиницы	способами мониторинга качества обслуживания и оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам (ПКО-6.2)	18
9/8		навык использования прикладных методов для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций осуществление оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (ПКО-6.1)	18

5.2. Содержание заданий и форм отчетности по разделам практики

5.2.1 Наименование раздела практики

Номер недели семестра	Наименование закрепляемых навыков/видов деятельности	Задание	Академические часы	Форма контроля (п/у)			
				Форма контроля (п/у)	Вид контрольного мероприятия	Требования к содержанию отчетных материалов	Сроки предоставления отчетных материалов (неделя)
Модуль 1. Организационно-управленческая практика							



1-9/4	навыки проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных; навыки организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	Провести анализ технологической документации, производственного инструктажа на соответствие нормативно-законодательным требованиям Российской Федерации и отраслевым стандартам	36	п/у	отчёт	Раздел отчёта, посвящённый анализу нормативной и технологической документации, организации и контроля соблюдения требований охраны труда (приводится перечень проанализированных материалов)	9 неделя
10-18/4	навыки контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий	Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия проведение сравнительного анализа технологических процессов в гостинице и существующих стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий	36	п/у	Отчёт	Раздел отчёта, посвящённый анализу технологических процессов в гостинице, существующих стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий. (приводится список проанализированных технологических процессов в гостинице, существующих стандартов обслуживания и регламентов службы)	18 неделя



1-9/5	навыки контроля выполнения стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий навыками организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте	Ознакомление с делопроизводством гостиницы и выполнения регламентов служб сотрудниками, стандартов обслуживания, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий	36	п/у	Отчёт	Раздел, посвящённый анализу технологических процессов, с использованием данных АСУ гостиницы, стандартов обслуживания и регламентов службы (приводится список проанализированных стандартизированных технологических процессов, в том числе с использованием данных АСУ гостиницы)	9 неделя
-------	--	---	----	-----	-------	---	-------------



10-18/5	анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия и использование результатов при формировании и реализации нового гостиничного продукта осуществления оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Проведение анализа деятельности гостиничного предприятия функциональных подразделений гостиниц, факторов внутренней и внешней среды с выделением положительных и отрицательных сторон, приводятся результаты анализа уровня обслуживания на основании отзывов потребителей гостиничных услуг	36	п/ у	Отчё т	Раздел отчёта, посвящённый характеристике деятельности функциональных подразделений гостиниц, анализа факторов внутренней и внешней организационной среды с выделением положительных и отрицательных сторон, а также анализу уровня обслуживания потребителей, определяется показатели загрузки номерного фонда (приводится список исследованных функциональных подразделений гостиниц, изученных факторов внутренней и внешней организационной среды с выделением положительных и отрицательных сторон, приводятся результаты анализа уровня обслуживания потребителей, определяется показатели загрузки номерного фонда)	18 неделя
Модуль 2. Исследовательская практика							



1-2/8	навыки контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий	Проведение анализа обеспечения качества обслуживания: организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов и регламентов обслуживания; технологической документации стандартов обслуживания, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий, а также анализ листов оценки качества функциональных обязанностей персонала (с критериями); анализов отзывов потребителей	18	п/у	Отчёт	Раздел, посвящённый результатам анализа деятельности функциональных подразделений гостиниц, а также анализа качества и стандартов обслуживания, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий, контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность (приводится отчет проанализированной технологической документации, стандартов обслуживания, отзывы потребителей)	4 неделя
3-4/8	контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта		18	п/у	Отчёт		



5-6/8	навыками распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненными	Проведение анализа технологии и организации: - взаимодействия между службами гостиничного комплекса взаимодействие между службами, в том числе с помощью АСУ гостиницы - коммуникаций с потребителем услуг в гостинице	18	п/у	Отчет	Раздел, посвящённый анализу технологических процессов гостиницы, деятельности функциональных подразделений гостиниц, выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, определение ответственности и координации деятельности подчиненных (приводится перечень проанализированных технологических процессов службы гостиницы, с определением критических точек)	6 неделя
7/8	навыками координации деятельности подчиненных и выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы		18	п/у	Отчет	Раздел, посвящённый анализу технологических процессов гостиницы, анализу коммуникаций с потребителем услуг в гостинице, взаимодействию между службами, в том числе с помощью АСУ гостиницы (приводится перечень проанализированных технологических процессов гостиницы, взаимодействие между службами, с потребителями в том числе с помощью АСУ гостиницы)	7 неделя



8/8	способами оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам	Приведение анализа: - соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам;	18	п/у	Отчет	Раздел, посвящённый анализу качества выполняемых работ и способам оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам, соответствующего требованиям потребителей (приводится перечень регламентов и стандартов)	8 неделя
9/8	методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных, обеспечения их лояльности осуществление проведения оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Приведение анализа: - показателей эффективности деятельности выполняемых работ функциональными подразделениями гостиницы департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса департаментов; - методами стимулирования и повышения мотивации подчиненных,	18	п/у	Отчет	Раздел, посвящённый анализу и оценке эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса (приводится анализ результатов показателей эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса, оценка методов стимулирования и повышения мотивации подчиненных)	9 неделя



6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

6.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

№ пп	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел практики, обеспечивающий этапы формирования компетенции (или ее части)	В результате прохождения раздела практики, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				Знать	уметь	владеть
	УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия. Изучение нормативной и технологической документации и требований производственного инструктажа Технологии делопроизводства и выполнения регламентов служб	- методы анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия	- проводить исследования внешней и внутренней среды гостиничного предприятия; обоснование решений по разработке гостиничного продукта и совершенствованию деятельности гостиничного предприятия	- навыками исследования внешней и внутренней среды гостиничного предприятия, поиска и обоснования решений по разработке гостиничного продукта и совершенствованию деятельности гостиничного предприятия
	УК-1.1	Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи	Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия. Изучение нормативной и технологической документации и требований производственного инструктажа Технологии делопроизводства и выполнения регламентов служб	основные функции гостиничного предприятия нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;	осуществлять поиск требований охраны труда на рабочем месте нормативной и технологической документации и требований производственного инструктажа	навыками поиска методов и технологий для решения задач и функций служб гостиничного предприятия

	УК-1.2	Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов	Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия. Изучение нормативной и технологической документации и требований производственного инструктажа Технологии делопроизводства и выполнения регламентов служб	- основные источники информации с целью анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия, учитывая различные типы запросов	- осуществлять поиск информации с целью анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия, учитывая различные типы запросов	- навыками поиска информации с целью анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия, учитывая различные типы запросов
	УК-1.3	Анализирует пути решения проблем мировоззренческого, нравственного и личного характера на основе использования основных философских идей и категорий в их историческом развитии и социально-культурном контексте	Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия. Изучение нормативной и технологической документации и требований производственного инструктажа Технологии делопроизводства и выполнения регламентов служб	- основные источники решения проблем мировоззренческого, нравственного и личного характера на основе использования основных философских идей и категорий применительно к специфике индустрии гостеприимства	- решать проблемы мировоззренческого, нравственного и личного характера на основе использования основных философских идей и категорий применительно к специфике индустрии гостеприимства	- навыками решения проблем мировоззренческого, нравственного и личного характера на основе использования основных философских идей и категорий применительно к специфике индустрии гостеприимства
	ПКО-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации	ПКО-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение	Организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса Организация контроля выполнения нормативно-правовой и	Функции и должностные инструкции персонала служб гостиничного предприятия	осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности структурных подразделений; взаимодействие с другими службами гостиничного	навыками распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных

и сферы гостеприимства и общественного питания		технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность		комплекса	
	ПКО-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале	Анализ деятельности гостиничного предприятия Технологии делопроизводства и выполнения регламентов служб Технологии обеспечения качества обслуживания	определение форм и методов контроля эффективности бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению	навык анализа потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;
	ПКО-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.		теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологи и теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала	взаимодействовать со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса на основе внутренних стандартов	навыками координации деятельности подчиненных
ПКО-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности и департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПКО-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса Организация контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность Технологии делопроизводства и выполнения регламентов служб Технологии обеспечения качества	основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных	осуществлять координацию и контроль деятельности структурных подразделений;	навык взаимодействия с другими службами гостиничного комплекса
	ПКО-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания		нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	осуществлять организацию контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений	навык контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность

			обслуживания			
		ПКО-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания		показатели эффективности деятельности гостиничного предприятия	анализировать показатели эффективности гостиничного предприятия	осуществления оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
2	ПКО-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сферы в избранной профессиональной сфере	ПКО-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий	Организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса Организация контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность Анализ деятельности гостиничного предприятия Технологии делопроизводства и выполнения регламентов служб Технологии обеспечения качества обслуживания	основы формирования гостиничных услуг	уметь формировать услуги гостиничного предприятия с учетом современных технологий	навыком формирования спецификацию услуг, согласно современным тенденциям в гостиничной деятельности
		ПКО-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности		современные тенденции оказания услуг в гостиничной деятельности; требования потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	применять современные технологии оказания услуг в гостиничной деятельности	навык применения современных технологий в совершенствовании оказания гостиничных услуг
		ПКО-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья		теоретические основы операционных процедур гостиничного предприятия	разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания гостиничного предприятия	способами оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам;

ПКО-5. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов в процесс обслуживания, в соответствии и отраслевым и стандартам и сервиса	ПКО-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	Анализ деятельности гостиничного предприятия Анализ качества выполняемых работ функциональным и подразделениями гостиницы	требования системы классификации гостиниц и других средств размещения	анализировать и совершенствовать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного предприятия	навыки оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения
	ПКО-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы	Технологии обеспечения качества обслуживания Анализ уровня материально-технического состояния и качества услуг и их соответствие требованиям системы классификации	основы обучения. адаптации персонала и контроля операционных процедур гостиничного предприятия	использовать современные методы внедрения стандартов и регламентов в практическую деятельность гостиничного предприятия	навыками контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий
	ПКО-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепрофессиональным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности		нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций гостиничной деятельности соответствии требованиями системы классификации гостиниц и других средств размещения	навыками организации контроля за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечения качества гостиничного продукта и требованиям соответствия системе классификации гостиниц
ПКО-6. Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	ПКО-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности	Анализ факторов организационной среды гостиничного предприятия (SWOT – анализ) Анализ деятельности гостиничного предприятия Анализ качества выполняемых работ	методики исследования: - гостиничного рынка, направления и перспективы его развития на федеральном, региональном и муниципальном уровнях; - типологии потребителей; - SWOT-анализ	анализировать внешнюю и внутреннюю среду гостиничного предприятия и использовать инновационные технологии при формировании и реализации нового гостиничного продукта	навыками анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия и использование результатов при формировании и реализации нового гостиничного продукта

			функциональным и подразделениями гостиницы			
	ПКО-6.2. Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания			методики исследования: - гостиничного рынка, направления и перспективы его развития на федеральном, региональном и муниципальном уровнях; - типологии потребителей;	проводить сегментацию потребителей и современные тенденции обслуживания потребителей гостиничных услуг	навыком анализа отзывов потребителей и делает соответствующие выводы;
	ПКО-6.3. Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности			источники научной информации и профессиональной информации и глобальных информационных сетях и других источниках	применять методы аналитической обработки данных для разработки и предоставления гостиничного продукта	навык поиска источников научной и профессиональной информации в глобальных информационных сетях и других источниках

6.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Для описания показателей и критериев оценивания компетенций на разных этапах ее формирования по учебной практике и описания шкал оценивания выполнен единый подход согласно балльно-рейтинговой технологии, которая предусматривает единые условия контроля (принимаются в период прохождения производственной практики 2 мероприятия текущего контроля) и оценивания, а именно:

Первая «контрольная точка» 1 раздел практики – 0-50

Вторая «контрольная точка» 2 раздел практики – 0-50

Результаты текущего контроля успеваемости учитываются при выставлении оценки в ходе промежуточной аттестации.

Для допуска к промежуточной аттестации обучающийся должен выполнить все мероприятия текущего контроля по дисциплине (не иметь задолженностей по текущей контролю успеваемости) и набрать в общей сложности не менее 51 балла.

Перевод рейтинговых баллов в итоговую 5 – балльную шкалу оценку осуществляется в соответствии с таблицей.

Баллы за семестр	Автоматическая оценка		Баллы за зачет	Баллы за экзамен	Общая сумма баллов	Итоговая оценка
	зачет	экзамен				


90-100*	зачет	5 (отлично)	-	-	90-100	5 (отлично)
71-89*	зачет	4 (хорошо)	-	0-20	71-89 90-100	4 (хорошо) 5 (отлично)
51-70*	зачет	3 (удовлетворительно)	-	0-20	51-70 71-89 90	3 (удовлетворительно) 4 (хорошо) 5 (отлично)
50 и менее	недопуск к зачету, экзамену		-	-	50 и менее	2 (неудовлетворительно), незачет

* при условии выполнения всех заданий текущего контроля успеваемости


6.3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.

Неделя	Раздел практики, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
Модуль 1. Организационно-управленческая практика			
1-9/4	Изучение нормативной и технологической документации и требований производственного инструктажа	Раздел отчёта, посвящённый анализу нормативной и технологической документации, организации и контроля соблюдения требований охраны труда	9 неделя <i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится перечень проанализированных материалов) см. приложения.</i>
10-18/4	Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия	Раздел отчёта, посвящённый анализу технологических процессов в гостинице, существующих стандартов обслуживания и регламентов службы	18 неделя <i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится список проанализированных технологических процессов в гостинице, существующих стандартов обслуживания и регламентов службы) см. приложения.</i>

1-9/5	Делопроизводство и выполнения регламентов служб	Раздел, посвященный анализу технологических процессов, с использованием данных АСУ гостиницы, стандартов обслуживания и регламентов службы	9 неделя <i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится список проанализированных стандартизированных технологических процессов, в том числе с использованием данных АСУ гостиницы) см. приложения.</i>
10-18/5	Анализ деятельности гостиничного предприятия	Раздел отчёта, посвященный характеристике деятельности функциональных подразделений гостиниц, анализа факторов внутренней и внешней организационной среды с выделением положительных и отрицательных сторон, а также анализу уровня обслуживания потребителей	18 неделя <i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится список исследованных функциональных подразделений гостиниц, изученных факторов внутренней и внешней организационной среды с выделением положительных и отрицательных сторон, приводятся результаты анализа уровня обслуживания потребителей) см. приложения</i>
Модуль 2. Исследовательская практика			
1-2/8	Технологии обеспечения качества обслуживания	Раздел отчета, посвященный результатам анализа деятельности функциональных подразделений гостиниц, а также анализа качества и стандартов обслуживания, контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность	4 неделя <i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится перечень подразделений, деятельность которых была проанализирована, приводится список проанализированной технологической документации стандартов обслуживания см. приложения)</i>
3-4/8			

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТиС <hr/>
		Лист 27 из 46

5-6/8	Технологии и организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса	Раздел, посвященный анализу технологических процессов гостиницы, деятельности функциональных подразделений гостиниц, выполнения стандартов обслуживания и регламентов службы, определение ответственности и координации деятельности подчиненных	6 неделя <i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится перечень проанализированных технологических процессов службы гостиницы, с определением критических точек, анализа коммуникаций с потребителем услуг в гостинице, взаимодействия между службами, в том числе с помощью АСУ гостиницы) см. приложения</i>
		Раздел, посвященный анализу коммуникаций с потребителем услуг в гостинице, взаимодействие между службами, в том числе с помощью АСУ гостиницы	
7/8	Анализ качества выполняемых работ функциональными подразделениями гостиницы	Раздел, посвященный анализу качества выполняемых работ и способам оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам	7 неделя <i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится перечень регламентов и стандартов служб гостиничного комплекса, деятельность которых была проанализирована перечень регламентов и стандартов и оценка соответствия качества) см. приложения</i>
8-9/8		Раздел, посвященный анализу и оценке эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	9 неделя <i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте приводится анализ: перечня регламентов, стандартов и оценка соответствия качества; результатов показателей эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; оценка методов стимулирования и повышения мотивации подчиненных см. приложения</i>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТиС _____
		Лист 28 из 46

6.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Для оценки учебных достижений обучающихся используется балльно-рейтинговая технология, которая основана на единых требованиях к студентам, предполагающих в процессе учебной практики прохождение фиксированного количества мероприятий текущего контроля успеваемости. Балльно-рейтинговая технология оценки успеваемости студентов базируется на следующих принципах: - реализации компетентного подхода к результатам обучения в образовательном процессе; - индивидуализации обучения; - модульном принципе структурирования учебного процесса; - вариативности форм контроля и гибкой модели оценивания успеваемости студентов; - открытости процедур контроля и результатов оценки текущей успеваемости студентов; - единства требований, предъявляемых к работе студентов в ходе освоения программы дисциплины; - строгом соблюдении исполнительской дисциплины всеми участниками образовательного процесса. Балльно-рейтинговая система предназначена для повышения мотивации учебной деятельности студентов, для объективности и достоверности оценки уровня их подготовки и используется в качестве одного из элементов управления учебным процессом в университете. Получение баллов позволяет студентам четко понимать механизм формирования оценки по практике, что исключит конфликтные ситуации при получении итоговой оценки; осознавать необходимость систематической и регулярной работы; стимулировать саморазвитие и самообразование.

7. Информационно-коммуникационное обеспечение проведения практики

7.1. Основная литература


1. Организация гостиничного дела : учебное пособие / Л.И. Черникова под ред. — Москва : КноРус, 2016. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/919209>
2. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. — Москва : КноРус, 2016. Режим доступа: <https://www.book.ru/book/918753>

7.2. Дополнительная литература

1. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: учебное пособие / С.А. Быстров. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2016. — 432 с. — <http://znanium.com/bookread2.php?book=529356>
2. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А.В. Сорокина. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/bookread2.php?book=430064>
3. Семеркова Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг: Учебное пособие / Л.Н. Семеркова, В.А. Белякова, Т.И. Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. ЭБС Znanium.com Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/473650>

7.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Альянс отельеров России <http://www.hoteliere-u.pro/>
2. Документы. Новости. Официальная статистика. Профессиональные стандарты. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации. <http://www.russiatourism.ru/>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТиС _____
		Лист 29 из 46


3. Ежедневная электронная газета Российского Союза Туриндустрии <http://ratanews.ru/>
4. Законодательство. Все важные международные и российские документы. Новости. Статистика. Официальный сайт Российского Союза Туриндустрии <http://www.rostourunion.ru/>
5. Издание Hotelier.pro <http://hotelier.pro/>
6. Независимый гостиничный альянс <http://openhospitality.org/>
7. Портал Pro Hotel <http://prohotel.ru/>
8. Постановление Правительства Российской Федерации от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»
<http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=187292;fld=134;dst=1000000001,0;rnd=0.5504258363507688>
9. Приказ Министерства культуры №1215 о классификации http://premier-deal.ru/assets/files/prikaz_minkult_11_07_2014.pdf
10. Российская гостиничная ассоциация <http://rha.ru/>
11. Сообщество профессионалов гостиничного бизнеса <http://www.frontdesk.ru/>
12. Туристская информация по регионам мира. Официальный сайт издания Тонкости туризма.
<http://tonkosti.ru/%D0%A2%D0%BE%D0%BD%D0%BA%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B8%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B8%D0%B7%D0%BC%D0%B0>
13. Федерация рестораторов и отельеров России <http://frio.ru/>

7.4. Перечень программного обеспечения, современных профессиональных баз данных и информационных справочных системам


1. Microsoft Windows
2. Microsoft Office
3. База данных государственной статистики Федеральной службы государственной статистики
http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/
4. База социологических данных Всероссийского центра изучения общественного мнения <https://wciom.ru/database/> –
5. Справочно-правовая система Консультант + <http://www.consultant.ru>

8. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики.

Вид учебных занятий по дисциплине	Наименование оборудованных учебных кабинетов, объектов для проведения практических занятий с перечнем основного оборудования
Практика	Тренинг-студия гостеприимства, Специализированная учебная мебель ТСО: Видеопроекторное оборудование Автоматизированные рабочие места студентов - с возможностью доступа в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» Интерактивная доска

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТиС _____
		Лист 30 из 46

	МФУ, ноутбуки, Wi-Fi, телефон, стойка, Тренинговая стойка-ресепшн Оборудованный тренинговый гостиничный номер
Групповые и индивидуальные консультации, текущий контроль, промежуточная аттестация	Учебная аудитория, специализированная учебная мебель ТСО: Видеопроекторное оборудование Доска

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТиС _____
		Лист 31 из 46

Приложения

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
 высшего образования
 «Российский государственный университет туризма и сервиса»
 ФГБОУ ВО «РГУТиС»
 Высшая школа туризма, индустрии гостеприимства и дизайна**

ОТЧЕТ

о прохождении производственной практики

студента группы _____ курса _____

направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

Место прохождения практики _____
 полное название предприятия, адрес, телефон

Время прохождения практики _____

Руководитель практики от кафедры _____

(фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание)

Руководитель практики от организации

(предприятия, учреждения) _____


(фамилия, имя, отчество, должность)

Отчет выполнил _____ - _____
 дата и подпись

Отчет защищен с оценкой _____ - _____
 дата и подпись

20 ____ г.

(2-ой лист отчета после титульного листа)

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТиС _____
		Лист 32 из 46

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Письмо-направление на практику (при наличии)
2. Индивидуальное задание
3. Планируемые результаты прохождения учебной практики
4. Отзыв-характеристика
5. Рабочий график прохождения практики
6. Отчет о прохождении практики
7. Введение
8. Основная часть
9. Заключение
10. Приложения

Договор на прохождение преддипломной практики студент получает за месяц до начала практики, подписывает на месте прохождения практики и за 2 недели до начала практики сдает руководителю ОПОП Гостиничное дело.

Примечание:

нумерация страниц отчета должна быть сквозной, учитывая и приложения, первым считается титульный лист, но на нем номер не проставляется, порядковый номер 2 ставится на листе Оглавление

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ
 на прохождение учебной практики

Студент _____
 (ФИО)

курс _____ уч.группа _____ направление подготовки 43.03.03 Гостиничное
 дело

Срок прохождения с _____ по _____

№ п/п	Содержание индивидуального задания	Срок выполнения	Отметка о выполнении
1	2	3	4

Руководитель практики – ППС ФГБОУ ВО «РГУТИС»


_____/_____
 (подпись) (ФИО)

« _____ » _____ 20__ г.

Руководитель _____
 (организация)

_____/_____
 (подпись) (ФИО)

« _____ » _____ 20__ г.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТиС _____ <i>Лист 34 из 46</i>
---	---	---

Примечание 1: В индивидуальном задании намечается не менее трех пунктов для преддипломной практики. В графе 3 указывается либо конкретная дата (например: 13.02), либо период (например: 14.02 – 16.02), либо указывается срок выполнения – постоянно или же – в течение прохождения практики. 2: В графе 4 делается отметка - выполнено, не выполнено - Руководителем практики от организации по мере выполнения задания.



Планируемые результаты прохождения производственной практики

№ п п	Индекс компетенции	Содержание компетенции (или ее части)	Раздел практики, обеспечивающий этапы формирования компетенции (или ее части)	В результате прохождения раздела практики, обеспечивающего формирование компетенции (или ее части) обучающийся должен:		
				Знать	уметь	владеть
	УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия. Изучение нормативной и технологической документации и требований производственного инструктажа Технологии делопроизводства и выполнения регламентов служб	основные функции гостиничного предприятия нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность;	осуществлять поиск нормативной и технологической документации и требований производственного инструктажа и охраны труда на рабочем месте	навыками поиска методов и технологий для решения задач и функций служб гостиничного предприятия
	ПКО-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания	ПКО-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение	Организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса Организация контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность	Функции и должностные инструкции персонала служб гостиничного предприятия	осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности структурных подразделений; взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса	навыками распределения обязанностей и определение степени ответственности подчиненных
		ПКО-1.2. Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах	Анализ деятельности гостиничного предприятия Технологии делопроизводства и выполнения регламентов	определение форм и методов контроля эффективности бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению	навык анализа потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;

		и персонале	служб Технологии обеспечения качества обслуживания			
		ПКО-1.3. Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.		теории межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии теории мотивации персонала и обеспечения лояльности персонала	взаимодействовать со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса на основе внутренних стандартов	навыками координации деятельности подчиненных
ПКО-2. Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности и департаментов (служб, отделов) организации и сферы гостеприимства и общественного питания	ПКО-2.1. Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса Организация контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность Технологии делопроизводства и выполнения регламентов служб Технологии обеспечения качества обслуживания	основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных	осуществлять координацию и контроль деятельности структурных подразделений;	навык взаимодействия с другими службами гостиничного комплекса	
	ПКО-2.2. Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания		нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	осуществлять организацию контроля соблюдения технических и санитарных условий работы структурных подразделений	навык контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность	


		ПКО-2.3. Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания		показатели эффективности деятельности гостиничного предприятия	анализировать показатели эффективности гостиничного предприятия	осуществления оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
2	ПКО-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	ПКО-3.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий	Организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса Организация контроля выполнения	основы формирования гостиничных услуг	уметь формировать услуги гостиничного предприятия с учетом современных технологий	навыком формирования спецификацию услуг, согласно современным тенденциям в гостиничной деятельности
		ПКО-3.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность Анализ деятельности гостиничного предприятия Технологии делопроизводства и выполнения регламентов служб	современные тенденции оказания услуг в гостиничной деятельности; требования потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	применять современные технологии оказания услуг в гостиничной деятельности	навык применения современных технологий в совершенствовании оказания гостиничных услуг
		ПКО-3.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья	Технологии обеспечения качества обслуживания	теоретические основы операционных процедур гостиничного предприятия	разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания гостиничного предприятия	способами оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам;



ПКО-5. Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов в процесс обслуживания, в соответствии и отраслевым и стандартам и сервиса	ПКО-5.1. Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности	Анализ деятельности гостиничного предприятия Анализ качества выполняемых работ функциональным и подразделениями гостиницы	требования системы классификации гостиниц и других средств размещения	анализировать и совершенствовать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного предприятия	навыки оценки соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения
	ПКО-5.2. Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность избранной профессиональной сферы	Технологии обеспечения качества обслуживания Анализ уровня материально-технического состояния и качества услуг и их соответствие требованиям системы классификации	основы обучения. адаптации персонала и контроля операционных процедур гостиничного предприятия	использовать современные методы внедрения стандартов и регламентов в практическую деятельность гостиничного предприятия	навыками контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы, в том числе с использованием специализированных информационных программ и технологий
	ПКО-5.3. Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности			нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность	контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций гостиничной деятельности в соответствии с требованиями системы классификации гостиниц и других средств размещения
ПКО-6. Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	ПКО-6.1. Использует прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности	Анализ факторов организационной среды гостиничного предприятия (SWOT – анализ) Анализ деятельности гостиничного предприятия Анализ качества выполняемых работ функциональным и подразделениями гостиницы	методики исследования : - гостиничного рынка, направления и перспективы его развития на федеральном, региональном и муниципальном уровнях; - типологии потребителей ; - SWOT-анализ	анализировать внешнюю и внутреннюю среду гостиничного предприятия и использовать инновационные технологии при формировании и реализации нового гостиничного продукта	навыками анализа внешней и внутренней среды гостиничного предприятия и использование результатов при формировании и реализации нового гостиничного продукта



	<p>ПКО-6.2. Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p>		<p>методики исследования : - гостиничного рынка, направления и перспективы его развития на федеральном, региональном и муниципальном уровнях; - типологии потребителей</p>	<p>проводить сегментацию потребителей и современные тенденции обслуживания потребителей гостиничных услуг</p>	<p>навыком анализа отзывов потребителей и делает соответствующие выводы;</p>
	<p>ПКО-6.3. Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности</p>		<p>источники научной информации и профессиональной информации и глобальных информационных сетях и других источниках</p>	<p>применять методы аналитической обработки данных для разработки и предоставления гостиничного продукта</p>	<p>навык поиска источников научной и профессиональной информации в глобальных информационных сетях и других источниках</p>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТиС _____
		Лист 40 из 46

О Т З Ы В – Х А Р А К Т Е Р И С Т И К А

На _____

(ФИО практиканта)

студента _____ курса, уч. группы _____

проходившего преддипломную практику

(наименование организации)

_____ (в качестве)

начало практики _____ окончание практики _____

Краткие рекомендации руководителю при написании характеристики-отзыва:

1. Успехи в овладении практическими умениями и навыками по направлению подготовки за время практики.
2. Отношение к работе (интерес, инициативность, оперативность, исполнительность, соблюдение трудовой дисциплины и другое)
3. Качество выполненной студентом работы.
4. Умение студента анализировать ситуации и принимать по ним решения.
5. Отношение к выполнению программы практики
6. Оценка

Руководитель _____

(организация)


_____ / _____ /

(подпись)

(ФИО)

« _____ » _____ 20__ г.

Примечание: Отзыв-характеристика о прохождении практики составляется произвольно с отражением указанных вопросов, а также других данных характеризующих студента–практиканта.

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТиС _____
		Лист 41 из 46

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
 ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
 ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
 РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
 ТУРИЗМА И СЕРВИСА
 (ФГБОУ ВО «РГУТИС»)**

Высшая школа туризма, индустрии гостеприимства и дизайна

Рабочий график (план)

прохождения производственной практики

студент _____

(курс, группа, фамилия, имя отчество)

место прохождения практики _____

Руководитель практики от кафедры _____

(уч. звание, должность; фио)

Руководитель практики от организации _____

(уч. звание, должность; фио)


_____ (оценка)

_____ (подпись)

20 __ г.

Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи

Неделя	Раздел практики, обеспечивающий формирование компетенции (или ее части)	Вид и содержание контрольного задания	Требования к выполнению контрольного задания и срокам сдачи
Модуль 1. Организационно-управленческая практика			
1-9/4	Изучение нормативной и технологической документации и требований производственного инструктажа	Раздел отчёта, посвящённый анализу нормативной и технологической документации, организации и контроля соблюдения требований охраны труда	9 неделя <i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится перечень проанализированных материалов) см. приложения.</i>
10-18/4	Ознакомление с организационной структурой гостиничного предприятия	Раздел отчёта, посвящённый анализу технологических процессов в гостинице, существующих стандартов обслуживания и регламентов службы	18 неделя <i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится список проанализированных технологических процессов в гостинице, существующих стандартов обслуживания и регламентов службы) см. приложения.</i>
1-9/5	Делопроизводство и выполнения регламентов служб	Раздел, посвящённый анализу технологических процессов, с использованием данных АСУ гостиницы, стандартов обслуживания и регламентов службы	9 неделя <i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится список проанализированных стандартизированных технологических процессов, в том числе с использованием данных АСУ гостиницы) см. приложения.</i>

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТиС _____
		Лист 43 из 46

10-18/5	Анализ деятельности гостиничного предприятия	Раздел отчёта, посвящённый характеристике деятельности функциональных подразделений гостиниц, анализа факторов внутренней и внешней организационной среды с выделением положительных и отрицательных сторон, а также анализу уровня обслуживания потребителей	18 неделя <i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится список исследованных функциональных подразделений гостиниц, изученных факторов внутренней и внешней организационной среды с выделением положительных и отрицательных сторон, приводятся результаты анализа уровня обслуживания потребителей) см. приложения</i>
Модуль 2. Исследовательская практика			
1-2/8	Технологии обеспечения качества обслуживания	Раздел отчета, посвящённый результатам анализа деятельности функциональных подразделений гостиниц, а также анализа качества и стандартов обслуживания, контроля выполнения нормативно-правовой и технологической документации, регламентирующей гостиничную деятельность	4 неделя <i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится перечень подразделений, деятельность которых была проанализирована, приводится список проанализированной технологической документации стандартов обслуживания см. приложения)</i>
3-4/8			
5-6/8	Технологии и организация взаимодействия между службами гостиничного комплекса	Раздел, посвящённый анализу технологических процессов гостиницы, деятельности функциональных подразделений гостиниц, выполнения стандартов обслуживания и регламентов службы, определение ответственности и координации деятельности подчиненных	6 неделя <i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится перечень проанализированных технологических процессов службы гостиницы, с определением критических точек, анализа коммуникаций с потребителем услуг в гостинице, взаимодействия между службами, в том числе с помощью АСУ гостиницы) см. приложения</i>

		Раздел, посвященный анализу коммуникаций с потребителем услуг в гостинице, взаимодействие между службами, в том числе с помощью АСУ гостиницы	
7-8/8	Анализ качества выполняемых работ функциональными подразделениями гостиницы	Раздел, посвященный анализу качества выполняемых работ и способам оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам	7 неделя <i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте (приводится перечень регламентов и стандартов служб гостиничного комплекса, деятельность которых была проанализирована перечень регламентов и стандартов и оценка соответствия качества) см. приложения</i>
9/8		Раздел, посвященный анализу и оценке эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	9 неделя <i>Проводится устно, подтверждение проведения в письменном отчёте приводится анализ: перечня регламентов, стандартов и оценка соответствия качества; результатов показателей эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; оценка методов стимулирования и повышения мотивации подчиненных см. приложения</i>

ОФОРМЛЕНИЕ СТУДЕНТА НА ПРАКТИКУ

Приказ о направлении на практику


№ _____ от «__» _____ 20__ г.

Срок практики

с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

Место прохождения практики _____

(город, полное наименование предприятия)

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТиС _____
		<i>Лист 45 из 46</i>

Руководитель практики от кафедры

Инструктаж по технике безопасности:

- вводный _____

(Должность, ФИО ответственного лица, подпись)

«__» _____ 20__ г.

- первичный в организации (предприятии, учреждении)

(Должность, ФИО ответственного лица, подпись)

«__» _____ 20__ г.

- повторный, связанный с переменной рабочего места

(Должность, ФИО ответственного лица, подпись)

«__» _____ 20__ г.

Прибыл в организацию (предприятие) «__» _____ 20__ г.

Выбыл из организации (предприятия) «__» _____ 20__ г.

Руководитель практики от организации (предприятия, учреждения)

(Должность, ФИО ответственного лица, подпись)

**УЧЕТ ЕЖЕДНЕВНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТА В СООТВЕТСТВИИ
 С РАБОЧИМ ГРАФИКОМ, ПРОГРАММОЙ И ЗАДАНИЕМ
 ПО ПРОХОЖДЕНИЮ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

Студент _____

(ФИО)

курс _____ уч. группа _____ направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Срок прохождения с _____ по _____

Место практики _____

(наименования организации)

Срок прохождения с _____ по _____

Дата	Выполняемая работа	Подпись руководителя практики
1	2	3

Руководитель

(организации)

_____ / _____ /

(подпись)

(ФИО)

« ____ » _____ 20__ г.

Примечание: Рабочий график является одним из основных документов, в котором студент ежедневно кратко записывают все, что им проделано за день прохождения практики. Ежедневная запись в рабочем графике заверяется подписью руководителя практики от предприятия (организации).

ОТЧЕТ
о прохождении производственной практики

(наименование организации)

в период с « ____ » _____ 20__ г. по « ____ » _____ 20__ г.

Введение

(время, место, наименование организации, где студент проходил практику, в каком качестве работал студент, какие работы выполнены студентом, задачи стоящие перед студентом непосредственно в процессе прохождения практики и пути их достижения). – 1,5 – 3 листа.

Основная часть


Описание выполнения заданий - в соответствии с рабочим графиком (планом):

1. с формулированием целей, задач (п. 5.2.1)
2. с обоснованием этапов и методов выполнения (п.6.1)
3. с анализом результатов (индивидуально)

№п/п	Выполненные задания по этапам	Цели, задачи	Содержание задания	Анализ результатов, применённые методы

Заключение

В заключении студент делает аналитические выводы, связанные с прохождением практики (теоретические и практические вопросы, возникшие у студента в связи с

	ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ТУРИЗМА И СЕРВИСА»	СМК РГУТиС _____ <i>Лист 48 из 46</i>
---	---	---

изучением деятельности органа места прохождения практики, освещение причин их возникновения и способов решения, предложения по совершенствованию законодательства и др.). Студент обобщает работу и формирует общий вывод, о том, насколько практика способствовала углублению и закреплению теоретических знаний об изученных понятиях и категориях различных отраслей права, овладению практическими навыками работы. Указывает, что нового он узнал в результате прохождения практики, какую пользу она принесла, какие трудности встретились в работе, а также свое мнение о возможном улучшении деятельности органа, практические рекомендации. – 1,5 – 3 листа.