

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)



УТВЕРЖДАЮ  
Проректор  
по образовательной деятельности

А.А.Панфилов

« 6 » *июль* 2019г.

### ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Учебная (По получению первичных профессиональных знаний)

Направление подготовки – 43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль/программа подготовки – «Управление и технологии в гостиничном бизнесе»

Уровень высшего образования – бакалавриат

Форма обучения – очная

Владимир 2019

## **Вид практики – учебная**

В соответствии с ФГОС ВО 3++ бакалавриата по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» профиль «Управление и технологии в гостиничном бизнесе» учебная практика является обязательным разделом основной образовательной программы бакалавриата. Практика направлена на углубление теоретических знаний и получение практических навыков профессиональной деятельности.

### **1. Цели учебной практики**

Цель учебной практики – формирование у студентов общих представлений о профессиональной деятельности, специфике профессионального поведения, характере взаимодействия с потребителями услуг индустрии гостеприимства; получение первичных профессиональных умений; подготовка в осознанном изучению профессиональных и специальных дисциплин.

### **2. Задачи учебной практики**

- углубление и закрепление знаний и умений, полученных в период теоретического обучения;
- развитие навыков профессионального поведения и корпоративной культуры;
- развитие практики делового общения в профессиональной сфере;
- освоение технологии обслуживания гостей;
- формирование навыков организаторской работы, умения работать в команде;
- формирование устойчивого интереса к профессии, потребность в осознанном и углубленном изучении специальных дисциплин, в профессиональном образовании.

### **3. Способы проведения - стационарный, выездной**

Учебная практика является, как правило, *стационарной* и проводится на ведущих предприятиях и организациях индустрии гостеприимства, которые определяются (подтверждаются) заведующим кафедрой. При подготовке договоров о приеме студентов ВлГУ очной формы обучения на практику руководитель практики от университета обязан ознакомить руководство предприятия (организации) с программой и другими документами на практике. Самостоятельный выбор студентом очной формы обучения базы учебной практики разрешается деканатом и заведующим кафедрой в определенных случаях на основании личного заявления студента и гарантийного письма от предприятия (организации), предоставляющего место для прохождения практики.

### **4. Формы проведения**

Формы проведения учебной практики определяются учебным планом и осуществляются *непрерывным циклом* в сроки, определенные графиком учебного процесса с учетом возможностей учебно-производственной базы предприятий индустрии гостеприимства.

Учебная практика осуществляется в форме участия практиканта под руководством руководителя практики в деятельности организации. Одной из форм прохождения учебной практики, может являться научно-исследовательская работа обучающегося, которому предоставляется возможность: изучать литературу, достижения отечественной и зарубежной науки и другую научную информацию; участвовать в проведении научных исследований по плану кафедры; осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию научной информации по выбранной теме (заданию).

### 5. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

В результате прохождения учебной практики, обучающийся должен приобрести практические умения и навыки работы с документами, характеризующие предприятие (Устав, свидетельства, лицензии, Положения об отделах и инструкции, регламентирующие деятельность предприятия и его работников); изучить структуру управления предприятия (организации), состав и взаимосвязь основных его (ее) структурных подразделений.

Учебная практика выполняется в тесном учебном и социальном общении обучающихся между собой, с преподавателями, сотрудниками, что обеспечивает формирование их общекультурных (общенаучных) компетенций.

Коды компетенции	Результаты освоения ОПОП Содержание компетенций*	Перечень планируемых результатов при прохождении учебной практики**
УК-1;	<i>Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач</i>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методы сбора и анализа информации, необходимый для профессиональной деятельности на предприятиях сферы гостеприимства;</li> <li>- системный подход для решения поставленных задач в сфере гостиничной деятельности.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять поиск информации в сфере гостиничной деятельности;</li> <li>- осуществлять анализ и синтез информации, необходимой для деятельности на предприятиях сферы гостеприимства.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками сбора и анализа информации, необходимой для осуществления деятельности в сфере гостеприимства;</li> <li>- навыками применения системного подхода для решения поставленных задач в профессиональной деятельности на предприятиях сферы гостеприимства.</li> </ul>
УК-2;	<i>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</i>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- нормативно-правовые акты, регулирующие гостиничную деятельность на территории РФ;</li> <li>- правовые нормы, имеющиеся ресурсы ограничения в сфере гостеприимства.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять круг задач в рамках поставленных целей в профессиональной деятельности на предприятиях сферы гостеприимства;</li> <li>- выбирать оптимальные способы решения в рамках поставленных целей, исходя из действующих правовых норм, регулирующих сферу гостиничной деятельности в РФ.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками осуществления задач в рамках поставленных целей в профессиональной деятельности на предприятиях сферы гостеприимства;</li> <li>- навыками принятия решений, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений, принятых в сфере гостиничной деятельности на территории РФ.</li> </ul>
УК-3;	<i>Способен осуществлять социальное взаи-</i>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способы осуществления социального взаимодействия с</li> </ul>

	<i>модействие и реализовывать свою роль в команде</i>	<p>партнерами, клиентами и коллегами в профессиональной деятельности на предприятиях сферы гостеприимства;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- способы реализовать свою роль в команде, особенности командной работы на предприятиях гостиничной сферы.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять социальное взаимодействие с коллективом, коллегами, клиентами, партнерами в профессиональной деятельности;</li> <li>- реализовывать свою роль в команде на предприятиях сферы гостеприимства.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками осуществления социального взаимодействия на предприятиях сферы гостеприимства;</li> <li>- навыками работы в команде, реализовывать свою роль в команде, взаимодействие с коллегами, партнерами, клиентами на предприятиях сферы гостеприимства.</li> </ul>
УК-4;	<i>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке</i>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- профессионально-направленную лексику индустрии гостеприимства;</li> <li>- грамматику, на уровне, необходимом для осуществления межкультурных коммуникаций.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществлять деловую коммуникацию на иностранном языке в устной форме;</li> <li>- осуществлять деловую коммуникацию на предприятиях сферы гостеприимства в письменной форме на иностранном языке;</li> <li>- применять профессионально-направленную лексику индустрии гостеприимства для осуществления межкультурных коммуникаций на иностранном языке.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками применения профессионально-направленную лексику индустрии гостеприимства для осуществления межкультурных коммуникаций на иностранном языке.</li> <li>- навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке на предприятиях сферы гостеприимства.</li> </ul>
УК-5;	<i>Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</i>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- культурные традиции иностранных гостей других государств;</li> <li>- социально-исторические, этические и философские аспекты развития общества.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекста;</li> <li>- учитывать особенности развития общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками осуществления межкультурных коммуникаций на иностранном языке с учетом межкультурного разнообразия общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах;</li> <li>- навыками организации межкультурных коммуникаций на иностранном языке основываясь на межкультурном разнообразии общества.</li> </ul>
УК-6;	<i>Способен управлять</i>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности управления своим временем в профессиональ-</li> </ul>

	<p><i>своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</i></p>	<p>ной деятельности;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;</li> <li>- учитывать особенности управления своим временем в профессиональной деятельности на предприятиях сферы гостеприимства.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками управления своим временем в профессиональной деятельности;</li> <li>- навыками выстраивания траектории саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.</li> </ul>
УК-7;	<p><i>Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</i></p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методику, позволяющую поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- средствами, поддерживающими должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.</li> </ul>
УК-8;	<p><i>Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</i></p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- требования к обеспечению антитеррористической защищенности гостиничных предприятий;</li> <li>- порядок действий в случае возникновения чрезвычайных ситуаций на предприятиях сферы гостеприимства.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- создавать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций;</li> <li>- поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на предприятиях сферы гостеприимства.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками организации безопасных условий жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций на предприятиях сферы гостеприимства.</li> </ul>
ОПК-1;	<p><i>Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания</i></p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности применения технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере гостеприимства.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства;</li> <li>- находить и применять технологические новации в организациях сферы гостеприимства;</li> <li>- использовать современные информационно-коммуникационные технологии в организациях сферы гостеприимства</li> </ul> <p><i>Владеть</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками применения технологических новаций;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками определения спроса на использование технологических новаций;</li> <li>– навыками использования современных информационно-коммуникационных технологий.</li> </ul>
ОПК-2;	<p><i>Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания</i></p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного;</li> <li>– цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– определять цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</li> <li>– находить и применять основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками выполнения основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</li> <li>– основными методами и приемами планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</li> </ul>
ОПК-3;	<p><i>Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</i></p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные методы и приемы оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;</li> <li>– требования отечественных и международных стандартов качества процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– оценивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.</li> <li>– обеспечивать, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы);</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками оценки качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон;</li> <li>– основными методами обеспечения качества обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства</li> </ul>
ОПК-4;	<p><i>Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и</i></p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные методы и приемы осуществления мониторинга рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучения рынка, потребителей</li> <li>– методы организации продаж и продвижения услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, конкурентов</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p>

	<i>общественного питания</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– осуществлять продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий.</li> <li>- осуществлять продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками оценки и мониторинга рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучения рынка, потребителей</li> <li>– основными методами организации продаж и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</li> </ul>
ОПК-5;	<i>Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</i>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– основные методы экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания.</li> <li>- методику сопоставления экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– рассчитывать показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания и определять способы их достижения.</li> <li>- выполнять экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками сопоставления экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение.</li> <li>– навыками обеспечения экономической эффективности организаций избранной сферы профессиональной деятельности.</li> </ul>
ОПК-6;	<i>Способен применять нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности</i>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ;</li> <li>- требования международного права при осуществлении профессиональной деятельности в сфере гостеприимства;</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– применять нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности;</li> <li>- осуществлять поиск и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками ведения документооборота в соответствии с нормативными требованиями;</li> <li>- навыками применения нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности.</li> </ul>
ОПК-7;	<i>Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных</i>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– особенности обеспечения безопасности обслуживания потребителей на предприятиях сферы гостеприимства;</li> <li>- нормы и правила охраны труда и техники безопасности на предприятиях сферы гостеприимства;</li> </ul>

	<p><i>сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- технологии обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон в гостиничных предприятиях.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оценивать риски и при необходимости применять средства обеспечения безопасности потребителей;</li> <li>- создавать и поддерживать безопасные условия для обслуживания потребителей на предприятиях сферы гостеприимства;</li> <li>- обеспечивать выполнение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности на предприятиях сферы гостеприимства;</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- технологиями обеспечения безопасности обслуживания потребителей на предприятиях сферы гостеприимства;</li> <li>- навыками выполнения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.</li> </ul>
<p>ПКО-1;</p>	<p><i>Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</i></p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- особенности управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания;</li> <li>- методы оценки и обеспечения текущего и перспективного планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формировать цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организовывать их выполнение;</li> <li>- организовывать оценку и обеспечивать текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками формирования и функционирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания.</li> </ul>
<p>ПКО-2;</p>	<p><i>Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</i></p>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.</li> <li>- методы оценки эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявлять проблемы в системе контроля и определять уровень эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</li> <li>- осуществлять координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания;</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- навыками оценки эффективности деятельности депар-</li> </ul>



		таментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания; – методами контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
ПКО-3;	<i>Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере</i>	<i>Знать:</i> – особенности организации услуг на предприятиях сферы гостеприимства на основе современных технологий; – современные технологии оказания гостиничных услуг, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене, уровню качества обслуживания и требованиям безопасности; <i>Уметь:</i> – формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; – применять современные технологии оказания услуг на предприятиях сферы гостеприимства; – разрабатывать предложения по совершенствованию технологий обслуживания в гостиничных предприятиях с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья; <i>Владеть:</i> – навыками применения современных технологий оказания услуг на предприятиях сферы гостеприимства; – навыками формирования гостиничных услуг с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.
ПКО-4;	<i>Способен проектировать объекты профессионально й деятельности</i>	<i>Знать:</i> – особенности организации услуг на предприятиях сферы гостеприимства; – специфику проектирования услуг предприятий сферы гостеприимства, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене, уровню качества обслуживания и требованиям безопасности; <i>Уметь:</i> – формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий; – разрабатывать гостиничные услуги с использованием современных технологий на предприятиях сферы гостеприимства; – разрабатывать предложения по совершенствованию гостиничных услуг с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья; <i>Владеть:</i> – навыками проектирования услуг на предприятиях сферы гостеприимства; – навыками формирования гостиничных услуг с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья.
ПКО-5;	<i>Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответ-</i>	<i>Знать:</i> – особенности формирования и внедрения корпоративных стандартов и регламентов процессов ресторанного обслуживания; – специфику обеспечения качества обслуживания и контроля за выполнением стандартов обслуживания; <i>Уметь:</i>

	<i>ствия отраслевым стандартам сервиса</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– разрабатывать и внедрять стандарты и регламенты процессов ресторанного обслуживания;</li> <li>– применять стандарты обслуживания на предприятиях питания;</li> <li>- обеспечивать контроль за выполнением стандартов обслуживания сотрудниками ресторанов;</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками разработки стандартов обслуживания в ресторане;</li> <li>- навыками внедрения стандартов обслуживания в деятельность ресторана;</li> <li>–навыками организации контроля выполнения стандартов обслуживания сотрудниками ресторана.</li> </ul>
ПКО-6	<i>Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности</i>	<p><i>Знать:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- прикладные методы для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности;</li> <li>- методы оценки удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</li> </ul> <p><i>Уметь:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– находить требуемую научную информацию в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности;</li> <li>– оценивать степень удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</li> </ul> <p><i>Владеть:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– навыками оценки удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания;</li> <li>–навыками использования прикладных методов для исследования рынка, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности.</li> </ul>

## 6. Место учебной практики в структуре ОПОП бакалавриата

В соответствии с ФГОС ВО 3++ по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» учебная практика является одной из составляющих раздела основной образовательной программы бакалавриата. Учебная практика представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированный на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

Учебная практика базируется на освоении обучающимися предшествующих дисциплин учебного плана: «Технология и организация обслуживания на предприятиях сферы гостеприимства», «Менеджмент организаций сферы гостеприимства», «Сервисная деятельность», «Правовые основы профессиональной деятельности», «Введение в гостеприимство» и другие.

В результате изучения перечисленных дисциплин студент должен

### *знать:*

- основные нормативные правовые документы, регламентирующие деятельность гостиничного предприятия;
- основные функции индустрии гостеприимства применительно к предприятиям различных категорий;

- принципы развития и закономерности функционирования гостиничных предприятий;
- типы организационных структур и их основные параметры;
- основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных;
- обрабатывать эмпирические и экспериментальные данные.

**уметь:**

- ориентироваться в системе законодательства и нормативных правовых актов, регламентирующих сферу гостиничной деятельности;
- анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по ее совершенствованию;
- использовать иностранный язык в межличностном общении и профессиональной деятельности;

**владеть:**

- программным обеспечением для работы с деловой информацией и основами интернет-технологий;
- экономическими методами анализа поведения потребителей, производителей, собственников ресурсов и государства;
- навыками деловых коммуникаций;
- навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении на иностранном языке;
- навыками извлечения необходимой информации из оригинального текста на иностранном языке по проблемам гостиничного бизнеса.

Прохождение учебной практики необходимо для освоения последующих дисциплин учебного плана: «Организация работы службы приема и размещения», «Технологии ресторанного обслуживания», «Техническая эксплуатация гостиничного предприятия», «Управленческий учет в организациях сферы гостеприимства», «Организация работы службы питания и банкетинга» и др., а так же подготовки к итоговой государственной аттестации.

## **7. Место и время проведения учебной практики**

Прохождение студентами учебной практики осуществляется, как правило, на основе договоров, заключенных между Университетом и предприятиями (организациями), в соответствии с которыми указанные предприятия (организации) обязаны предоставить места для прохождения студентами Университета практики.

Базы практики для студентов должны соответствовать профилю подготовки бакалавра и располагать квалифицированными кадрами для руководства практикой студентов.

Определение баз практики возлагается на заведующего выпускающей кафедры, который готовит договоры с ведущими отраслевыми предприятиями о приеме студентов университета на практику.

Самостоятельный выбор студентом очной формы обучения базы практики разрешается в исключительных случаях. Целесообразность индивидуального прохождения практики студентом определяется заведующим выпускающей кафедры на основании личного заявления студента и гарантийного письма от предприятия (организации), предоставляющего место для прохождения практики.

Продолжительность практики – 2 недели. Время проведения: после окончания аудиторных занятий в 4 семестре.

## 8. Объем учебной практики в зачетных единицах и ее продолжительность в неделях или академических часах

В соответствии с учебным планом общая трудоемкость учебной практики составляет 3 зачетные единицы (108 часов), 2 недели.

## 9. Структура и содержание учебной практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы, на практике включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля
1	Подготовительный (установочный)	Установочная лекция о целях и задачах прохождения учебной практики	Изучение учебной литературы и нормативных документов	Подготовка и оформление дневника практики	Устный опрос о готовности к прохождению практики
		2 часа	16 часов	2 часа	
2	Основной (содержательный)	Инструктаж по технике безопасности и охране труда на предприятии.	Выполнение указаний руководителя практики от организации.	Сбор и систематизация фактического материала	Заполненный дневник практики
		2 часа	58 часов		
3	Итоговый (заключительный)	Оформление дневника практики	Подготовка отчета о прохождении учебной практики		Защита отчета по практике (оценка)
		4 часа	24 часа		

Учебная практика проходит в три этапа: ознакомительный этап, учебная деятельность, контрольный этап.

### 1 этап — подготовительный - установочный

1. Знакомство студентов с содержанием учебной практики и сроками прохождения практики;
2. Разъяснение целей и задач учебной практики;
3. Разъяснение индивидуального задания на практику, инструктаж по его выполнению, рекомендации по ведению дневника практики;
4. Рекомендации по написанию отчета по практике;

### 2 этап – основной - содержательный (учебный)

1. Знакомство с разными типами и видами предприятий индустрии размещения;
2. Знакомство студентов с принципами организации и построения программ обслуживания, со спецификой продукта,
3. Знакомство студентов с особенностями организации деятельности в контактной зоне отеля,
4. Изучение содержания деятельности сотрудников, занятых в создании и продаже основных и дополнительных услуг размещения.

Во время посещения предприятий студенты знакомятся:

- с историей конкретной гостиницы или цепочки, к которой она принадлежит;
- с безопасности;
- с материальной базой (техническим оснащением, средствами оргтехники);
- с основными направлениями и содержанием деятельности организации;
- с системой, формами, методами, технологическим циклом обслуживающей деятельности,

- с организацией рабочего времени и рабочего места сотрудника;
- со структурой управления отелем;
- с системой внутренних и внешних связей отеля;
- с содержанием профессиональной деятельности сотрудников.

### **3 этап – итоговый – заключительный (контрольный)**

Контрольный этап является заключительным и предполагает:

- Представление заполненного дневника руководителю практики от кафедры на проверку;
- Защита отчета по практике руководителю практики от кафедры;
- Предоставление на проверку документов отчетности.

### **10. Формы отчетности по практике**

По итогам практики бакалавром формируется, защищается и сдается отчет по учебной практике.

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

Текст отчета излагается на стандартных листах белой бумаги формата А4, с одной стороны, без рамки. Размер шрифта – 14, межстрочный интервал 1,5, шрифт Times New Roman. Поля: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм. Титульный лист должен содержать печать и подпись руководителя отдела персонала торговой организации.

Объем отчета без приложений должен включать 15-20 страниц печатного текста. Отчет по практике должен иметь следующую структуру:

- Титульный лист
- Содержание
- Основной текст отчета
- Заключение
- Список источников
- Приложения

Текст отчета разбивается на разделы и подразделы студентом самостоятельно.

### **11. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по практике**

Аттестация по итогам практики - *дифференцированный зачет*.

**Процедура защиты отчета о прохождении практики:**

*В выступлении* (не более 10 минут) студент:

- излагает содержание анализа контактных зон предприятий размещения, которые студент посетил за время практики;
- излагает основные результаты знакомства с деятельностью конкретного подразделения предприятия (учреждения или организации) и его сотрудников.
- предоставляет результаты собственного исследования работы предприятия.

В ходе выступления студента руководитель и/или члены комиссии задают вопросы, на которые должны быть даны полные ответы. При подведении итогов практики принимается во внимание уровень проведенной студентом работы. При выставлении дифференцированного зачета учитываются:

- качество представленных материалов (соответствие выполненной студентом работы цели и задачам практики, индивидуальному заданию).
- заключение руководителя от кафедры об итогах практики;
- ответы студента на вопросы руководителя практики от университета.

По результатам защиты выставляются оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Неудовлетворительная оценка, полученная по результатам защиты отчета о прохождении практики, расценивается как академическая задолженность; студенту назначается повторная защита. После защиты отчетные документы студента (отзыв руководителя практики от предприятия (учреждения или организации) и отчет студента о прохождении учебной практики) сдаются для хранения в деканат факультета.

#### **Критерии оценивания прохождения учебной практики**

Оценка	Качественные показатели
«отлично»	Студент своевременно и успешно освоил программу практики, представил качественно выполненный отчет, представил все документы на защиту в установленные сроки. Защитное слово с четким представлением выполненных функций и приобретенных навыков, на вопросы преподавателя дает конкретные и четкие ответы.
«хорошо»	Студент успешно освоил программу практики, представил отчет о прохождении практики, представил все документы на защиту в установленные сроки. Защитное слово с представлением выполненных функций и приобретенных навыков, на вопросы комиссии дал ответы, есть замечания по оформлению отчета.
«удовлетворительно»	Студентом освоена программа практики с некоторыми замечаниями, с отклонениями по срокам прохождения. Есть замечания по оформлению отчета, документы на защиту представлены оформленными не надлежащим образом. Защитная речь сбивчивая, нет четких представлений о приобретенных производственных навыках, ответы на вопросы не полные.
«неудовлетворительно»	Студентом не освоена программа, нарушены сроки прохождения практики. Отзыв руководителя от предприятия отмечен на «удовлетворительно», отчет оформлен не надлежащим образом. Документы на защиту комиссии представлены не в полном объеме. Качество защиты неудовлетворительное, нет понятия о приобретенных навыках, на вопросы комиссии не дает ответов.

#### **12. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Виды учебной работы на практике включают кабинетные исследования. Кабинетные исследования включают поисковые работы в открытых и закрытых источниках информации: мониторинг электронных и печатных СМИ, поиск и анализ информации открытых и закрытых баз данных, аналитика готовых исследований, анализ государственных и ведомственных статистических данных, анализ информации с выставок, отраслевых событий, специализиро-

ванных каталогов и справочников, рекламно-информационных материалов.

При выполнении различных работ на учебной практике используются пакеты прикладных обучающих программ, а также базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

При выполнении различных работ на учебной практике используются пакеты прикладных обучающих программ, а также базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

<http://www.businesspress.ru> — архив изданий сервера «Деловая пресса»;

<http://www.consultant.ru> — справочная правовая система «Консультант-Плюс»;

<http://www.garant.ru> — информационно-правовой портал «Гарант»;

<http://www.rbc.ru> — РосБизнесКонсалтинг;

<http://www.gks.ru> – Федеральная служба Государственной статистики

[www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru) – портал гостиничного бизнеса ( в т.ч. электронная версия журнала Про-Отель.)

[www.hotelexecutive.ru](http://www.hotelexecutive.ru) - медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса ( в т.ч. электронная версия журнала Современный отель)

[www.hotelline.ru](http://www.hotelline.ru)- портал гостиничного бизнеса

[www.ratanews.ru](http://www.ratanews.ru) – электронная газета туриндустрии

[www.tourbus.ru](http://www.tourbus.ru) – журнал «Турбизнес».

[www. Marriott.com](http://www.Marriott.com) – сетевой сайт Марриотт

### **13. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики**

#### *а) основная литература:*

1. Теоретические основы гостеприимства [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Т.В. Черевичко. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА. – 2014. <http://www.studentlibraiy.ru/doc/ISBN9785976500242-SCN0001.html>

2. Брашнов, С.Г. Основы индустрии гостеприимства [Электронный ресурс] : учебное пособие / С.Г. Брашнов, Е.В. Мигунов. — Электрон, дан. — М.: ФЛИНТА. – 2013. <http://e.lanbook.com/books/element.php?pll id=44297>

3. Купчик, Е. В. Основы делового общения и гостеприимства [Электронный ресурс]: учеб. пособие / Е. В. Купчик, О. В. Трофимова. - 2-е изд., стер. - М.: Флинта, 2013. - 264 с. - ISBN 978-5-9765-1542-0. <http://znanium.com/bookread2.php?book=466410>

#### *б) дополнительная литература;*

1. Приказ о порядке классификации объектов туриндустрии: гостиниц и других средств размещения, горнолыжных трасс и пляжей № 35 от 25.01.2009 г.

2. Закон о техническом регулировании № 184-ФЗ от 27 декабря 2002 года (в ред. 2012г)

3. ГОСТ Р 50762-2009 г. «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания».

4. Закон о защите прав потребителей № 134-ФЗ от 8 августа 2009 г. года (в ред. 2009 г.).

5. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ ( в ред. Постановлений Правительства РФ от 15.09.2000, от 01.02.2009 г.г. №49)

6. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 496 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-

9776-0018-7, 500 экз. <http://znanium.com/bookread2.php?book=391984>

в) *Интернет-ресурсы:*

1. <http://ctl.tpu.ru/files/profiip.pdf>
2. [www.best-manager.ru](http://www.best-manager.ru)
3. [www.frontdesk.ru](http://www.frontdesk.ru)
4. [www.horeca.ru](http://www.horeca.ru)
5. [www.nark-rspp.ru](http://www.nark-rspp.ru)
6. [www.new-hotel.ru](http://www.new-hotel.ru)
7. [www.proeticet.ru](http://www.proeticet.ru)
8. [www.prohotel.ru](http://www.prohotel.ru)

#### **14. Материально-техническое обеспечение учебной практики**

Для проведения учебной практики материально-техническое обеспечение характеризуется наличием необходимого технологического оборудования в местах прохождения практики, персональных компьютеров и др.

Для проведения учебной практики (кабинетные исследования) соответствующие кабинеты вуза оснащаются техническими средствами в количестве, необходимом для выполнения целей и задач практики: портативными и стационарными компьютерами с необходимым программным обеспечением и выходом в Интернет, в том числе предоставляется возможность доступа к информации, размещенной в открытых и закрытых специализированных базах данных. В библиотеке вуза студентам обеспечивается доступ к справочной, научной и учебной литературе, монографиям и периодическим научным изданиям по направлению.

*15. Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.*



Утверждаю  
 Зав. кафедрой \_\_\_\_\_  
 « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201 \_\_\_\_ г.

## ЗАДАНИЕ

на \_\_\_\_\_ практику

студента \_\_\_\_\_  
 (фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_ курса, направления \_\_\_\_\_

группы \_\_\_\_\_

Предприятие \_\_\_\_\_

Последовательность прохождения практики \_\_\_\_\_

За время прохождения практики необходимо \_\_\_\_\_

1. Изучить вопросы, предусмотренные программой по всем разделам.

2. Изучить технологический процесс \_\_\_\_\_

3. Изучить и исследовать \_\_\_\_\_

4. Выполнить эскиз \_\_\_\_\_

5. Задание по стандартизации \_\_\_\_\_

6. Задание по охране труда, технике безопасности и охране окружающей среды \_\_\_\_\_

Отчет по практике составить к \_\_\_\_\_

Задание выдал: \_\_\_\_\_ (ФИО руководителя практики от университета)

Задание получил: \_\_\_\_\_ (подпись студента, дата)

Примечание: задание должно быть приложено к отчету по практике (вторым листом после титульного листа)

## ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ

### результатов прохождения УЧЕБНОЙ практики

по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

Наименование профильной организации \_\_\_\_\_

Студент \_\_\_\_\_  
(Фамилия, И., О.)Институт туризма и предпринимательства

Группа \_\_\_\_\_ Курс \_\_\_\_\_

Кафедра «Коммерция и гостеприимство»

Оценочный материал

<b>ОБЩАЯ ОЦЕНКА</b>			Оценка			
<i>(отмечается руководителем практики от профильной организации знаком * в соответствующих позициях графы «оценка»)</i>			5	4	3	2
1	Уровень подготовленности студента к прохождению практики					
2	Умение правильно определять и эффективно решать основные задачи					
3	Степень самостоятельности при выполнении задания по практике					
4	Инициативность					
5	Оценка трудовой дисциплины					
6	Оценка уровня выполнения индивидуальных заданий					
	№ по ФГОС	<b>СФОРМИРОВАННЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРАКТИКИ КОМПЕТЕНЦИИ</b>	Оценка			
		<i>(отмечаются руководителем практики от университета знаком * в соответствующих позициях графы «оценка»)</i>	5	4	3	2
Общекультурные	(ОК-5)	Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия				
	(ОК-6)	Способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия				
	(ОК-7)	Способность к самоорганизации и самообразованию				
Общепрофессиональные	(ОПК-1)	Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта				
	(ОПК-3)	Готовность применять нормативно-правовую и технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность				
Профессиональные	(ПК-1)	Готовность к применению современных технологий для формирования и предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей				
<b>ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА</b> (определяется средним значением оценок по всем пунктам)						

Замечания и пожелания \_\_\_\_\_

Руководитель практики  
от университета \_\_\_\_\_Руководитель практики  
от профильной организации \_\_\_\_\_

(число и подпись)

(расшифровка подписи)

М.П.

Рабочую программу составил кни. доцент Тамара С.С. Календа

Рецензент

(представитель работодателя) Директор ООО «Мономах» Л.А. Коровина

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры коммерции и гостеприимства  
протокол № 14 от 6 июля 2019 г.

Заведующий кафедрой к.э.н., доцент Ярьс О.Б.

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии  
направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

протокол № 3 от 7 июля 2019 г.

Председатель комиссии Полоцкая О.П. Полоцкая



**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ  
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Рабочая программа одобрена на 2020/2021 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 31.08.2020 года

Заведующий кафедрой к.э.н., доц. Ярьев О.Б. \_\_\_\_\_



Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

Рабочая программа одобрена на \_\_\_\_\_ учебный год

Протокол заседания кафедры № \_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года

Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_