

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«**Российский государственный гуманитарный университет**»
(**ФГБОУ ВО «РГУГУ»**)

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ
ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ ПРАКТИКА
Учебная практика

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

43.03.03 Гостиничное дело

Код и наименование направления подготовки/специальности

Гостиничная деятельность

Наименование направленности (профиля)/ специализации

Уровень высшего образования: бакалавриат

Форма обучения: очная, очно-заочная

Программа практики адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2022

УЧЕБНАЯ «ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ ПРАКТИКА»
Программа практики

Составитель(и):
к.э.н. И.С.Ключевская

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания кафедры
№8 от 31.03.22

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	4
1.1. Цель и задачи практики	4
1.2. Вид и тип практики	4
1.3. Способы и места проведения практики.....	5
1.4. Вид (виды) профессиональной деятельности	5
1.5. Планируемые результаты обучения при прохождении практики, соотнесённые с индикаторами достижения компетенций:.....	5
1.6. Место практики в структуре образовательной программы.....	21
1.7. Объем практики	21
2. Содержание практики	21
3. Оценка результатов практики	22
3.1. Формы отчётности.....	22
3.2. Критерии выставления оценки по практике	22
3.3. Оценочные средства (материалы) для промежуточной аттестации обучающихся по практике.....	26
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики.....	32
4.1. Список источников и литературы.....	32
4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Ошибка! Закладка не определена.	
5. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики	34
6. Организация практики для лиц с ограниченными возможностями здоровья	34
Приложение 1. Аннотация программы практики.....	37
Приложение 2. Форма титульного листа отчета о прохождении практике.....	40
Приложение 3. Образец оформления характеристики с места прохождения практики	41

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи практики

Цель ознакомительной практики - дать студенту общее представление о предприятии (учреждении) гостиничного сервиса, управленческих и иных связях, характере взаимодействия с потребителем услуг, о месте и роли его как будущего специалиста в структуре объекта практики. Ознакомительная практика направлена на расширение представлений о сферах практической деятельности, об основных типах и видов будущей профессиональной деятельности, о содержании постановки и решения профессиональных задач, способах самоконтроля в ходе профессиональной деятельности.

Задачи практики:

- формирование творческого мышления, индивидуального стиля профессиональной деятельности;
- развитие профессиональной культуры;
- закрепление навыков деловой письменной и устной речи, процессов организации эффективной речевой коммуникации;
- практическое овладение приемами и методами формирования системы межличностного общения;
- практическое овладение возможностями современных информационных технологий (методами сбора, хранения и обработки данных);
- ознакомление со структурой предприятия, технологическими процессами организаций и предприятий гостиничного сервиса (отели, гостиницы, мотели, кемпинги санатории и др.);
- изучение основных направлений деятельности, целевой аудитории, организации работы предприятия, нормативной документации (в том числе внутренней), регламентирующей деятельность предприятия, особенностей и перспектив развития.

1.2. Вид и тип практики

Вид практики – учебная, тип практики – ознакомительная.

Ознакомительная практика по специальности направлена на формирование у студентов практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта, реализуется в рамках профессиональных модулей образовательной программы по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности. Практическая работа в период ознакомительной практики выстраивается как совокупность прикладных задач (производственных заданий), решая которые студенты не только овладевают различными видами профессиональной деятельности, но и учатся согласовывать собственные действия с общими направлениями работы коллектива. Ознакомительная практика студентов 1 курса направлена на расширение и углубление знаний о специфике профессии в области гостиничного бизнеса. Практика также должна помочь овладеть разнообразными приемами, навыками и умениями разработки и реализации различных проектов, выявляющих профессиональную компетентность студентов в выбранном ими профиле их будущей профессиональной деятельности.

1.3. Способы и места проведения практики

Способы проведения практики: стационарная

Стационарная практика проводится в структурных подразделениях РГГУ, предназначенных для практической подготовки или в профильных организациях, расположенных на территории г. Москвы, на основании договора, заключаемого между РГГУ и профильной организацией.

1.4. Вид (виды) профессиональной деятельности

- Организационно-управленческая деятельность,
- технологическая деятельность.

1.5 Планируемые результаты обучения при прохождении практики, соотнесённые с индикаторами достижения компетенций:¹

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
	УК-1.1. Применяет знание основных теоретико-методологических положений философии, концептуальных подходов к пониманию природы информации как научной и философской категории, методологических основ системного подхода;	Знать: роль информации в принятии решений Уметь: выбирать различные источники информации для решения поставленных задач Владеть: навыками использовать различные источники информации для решения поставленных задач
	УК-1.2. Формирует и аргументировано отстаивает собственную позицию по различным философским проблемам, обосновывает и адекватно оценивает современные явления и процессы в общественной жизни на основе системного подхода.	Знать: особенности информационных источников Уметь: находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи Владеть: навыками анализа и синтеза информации
	УК-2.1. Анализирует имеющиеся ресурсы и ограничения, оценивает и выбирает оптимальные способы решения поставленных задач;	Знать: особенности постановки задач Уметь: устанавливать связи между поставленными задачами Владеть: навыками определения круга задач и

¹ В комплексе программ практик ОПОП ВО должны быть отражены все профессиональные компетенции по избранным видам профессиональной деятельности, а также УК и ОПК в соответствии с учебным планом.

действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений		определения связи между ними
	УК-2.2. Способность использования знаний о важнейших нормах, институтах и отраслях действующего российского права для определения круга задач и оптимальных способов их решения.	Знать:особенности постановки задач Уметь: планировать реализацию задач в зоне своей ответственности Владеть:навыками постановки и реализации задач в зоне своей ответственности
	УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; определяет роль каждого участника в команде;	Знать: свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, Уметь: устанавливать свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, Владеть: навыками командной работы
	УК-3.2 Эффективно взаимодействует с членами команды; участвует в обмене информацией, знаниями и опытом; содействует презентации результатов работы команды; соблюдает этические нормы взаимодействия.	Знать: особенности социального взаимодействия Уметь: учитывать особенности поведения и интересы других участников Владеть:навыками учета особенностей поведения и интересов других участников;
	УК-4.1. Владеет системой норм русского литературного языка и нормами иностранного(-ых) языка(-ов); способен логически и грамматически верно строить коммуникацию, используя вербальные и невербальные средства взаимодействия;	Знать: системой норм русского литературного языка и нормами иностранного языка Уметь: логически и грамматически верно строить коммуникацию, используя вербальные и невербальные средства взаимодействия; Владеть: навыками адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия;
	УК-4.2. Свободно	Знать:особенности ведения

	<p>воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную общепрофессиональную информацию на русском и иностранном(-ых) языке(-ах); демонстрирует навыки перевода с иностранного(-ых) на государственный язык, а также с государственного на иностранный(-ые) язык (-и);</p>	<p>деловой переписки на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем; Уметь:использовать особенности ведения деловой переписки на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем; Владеть:навыками ведения деловой переписки на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем;</p>
	<p>УК-4.3. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач для достижения профессиональных целей на государственном и иностранном(-ых) языке(-ах).</p>	<p>Знать: информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач Уметь: использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач Владеть: навыками ведения информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач</p>
	<p>УК-5.1. Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношению к историческому наследию и культурным традициям;</p>	<p>Знать: особенности межкультурного взаимодействия Уметь:анализировать особенности межкультурного взаимодействия Владеть:навыками</p>

<p>философском контекстах</p>		<p>применения особенностей межкультурного взаимодействия</p>
	<p>УК-5.2. Проявляет в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира;</p>	<p>Знать: способы поведения и уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп Уметь: применять навыки уважительного отношения к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп Владеть: навыками уважительного отношения к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп</p>
	<p>УК-5.3. Понимает межкультурное разнообразия общества в его различных контекстах: философском, социально-историческом, этическом.</p>	<p>Знать: принципы межкультурного разнообразия общества в его различных контекстах Уметь: анализировать принципы межкультурного разнообразия общества в его различных контекстах Владеть: навыками применять принципы межкультурного разнообразия общества в его различных контекстах</p>
	<p>УК-6.1. Определяет цели собственной деятельности, оценивая пути их достижения с учетом ресурсов, условий, средств, временной перспективы развития деятельности и планируемых результатов</p>	<p>Знать: инструменты и методы постановки цели собственной деятельности, оценивая пути их достижения Уметь: анализировать инструменты и методы постановки цели собственной деятельности, оценивая пути ее достижения Владеть: навыками применять на практике инструменты и методы управления собственной деятельностью, оценивая пути ее достижения</p>

	<p>УК-6.2. Формулирует цели собственной деятельности, определяя пути их достижения с учетом ресурсов, условий, средств, временной перспективы развития деятельности и планируемых результатов.</p>	<p>Знать: приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста; Уметь:устанавливать приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста; Владеть: навыками использования приоритетов собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста</p>
	<p>УК-7.1. Выбирает здоровые берегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма;</p>	<p>Знать: берегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма Уметь:анализировать здоровые берегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма Владеть:навыками применять здоровые берегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма</p>
	<p>УК-7.2. Планирует свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности;</p>	<p>Знать:особенности сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности; Уметь: анализировать инструменты сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности; Владеть:навыками планирования своего рабочего и свободного времени для оптимального сочетания</p>

		физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности
	УК-7.3. Соблюдает и пропагандирует нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности.	<p>Знать: нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности</p> <p>Уметь: анализировать нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности</p> <p>Владеть: навыками использовать нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности</p>
	УК-8.1. Понимает цели и задачи безопасности жизнедеятельности, основные понятия, классификацию опасных и вредных факторов среды обитания человека, правовые и организационные основы безопасности жизнедеятельности, обеспечение экологической безопасности.	<p>Знать: опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности</p> <p>Уметь: анализировать опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности</p> <p>Владеть: навыками предотвращать влияние опасных и вредных факторов в рамках осуществляемой деятельности</p>
	УК-8.2. Использует знания системы гражданской обороны, структуры РСЧС и их основные задачи, как часть системы общегосударственных	<p>Знать: систему гражданской обороны, структуру РСЧС и их основные задачи</p> <p>Уметь: анализировать принципы использования</p>

	мероприятий.	системы гражданской обороны, структуры РСЧС и их основные задачи Владеть навыками применения системы гражданской обороны, структуры РСЧС
	УК-8.3. Оказывает первую помощь в очаге поражения, используя средства индивидуальной и коллективной защиты	Знать: особенности оказания первой помощи, способы участия в восстановительных мероприятиях Уметь: анализировать особенности оказания первой помощи, способы участия в восстановительных мероприятиях Владеть: навыками применять первую помощь, участвовать в восстановительных мероприятиях,
	УК-9.1 - понимает экономические законы и их проявления в различных областях жизнедеятельности	Знать: • основные экономические категории и понятия; • сущность и формы организации хозяйственной деятельности. Уметь: • ориентироваться в системе показателей результатов хозяйственной деятельности на макро- и микроуровнях. Владеть: • методами теоретического исследования экономических явлений и процессов, навыками проведения экономического анализа.
	УК-9.2 -способен планировать и принимать решения в сфере личных финансов	Знать: • основные категории, связанные с принятием решений в сфере личных

		<p>финансов.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • выбирать обоснованные решения в сфере личных финансов. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • современными технологиями в сфере личных финансов.
	<p>УК-10.1</p> <p>Определяет сущность коррупционного поведения и его взаимосвязь с социальными, экономическими, политическими и иными условиями</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • специфику и сущность коррупции как социокультурного явления; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • определять взаимосвязь коррупционного поведения с различными социальными условиями; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками выявления коррупции в различных сферах деятельности.
	<p>УК-10.2</p> <p>Анализирует и правильно применяет правовые нормы о противодействии коррупционному поведению</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • правовые нормы о противодействии коррупционному поведению; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • анализировать правовые нормы о противодействии коррупционному поведению; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками применения правовых норм о противодействии коррупционному поведению.
	<p>УК-10.3</p> <p>Работает с законодательными и другими нормативными правовыми актами</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • нормы основных отраслей права современного российского права; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ориентироваться в системе источников современного права и находить нужную

		<p>правовую информацию; Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • навыками использования правовой информации при решении практических задач в различных сферах своей деятельности
<p>ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Знать: потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. Уметь: проводить анализ потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p>Владеть: навыками выявления потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>
	<p>ОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Знать: технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания Уметь: анализировать технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания Владеть: навыками применять технологические новации в организациях сферы</p>

		гостеприимства и общественного питания
	<p>ОПК-1.3. Использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>	<p>Знать: современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. Уметь: анализировать современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. Владеть: навыками использовать современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>
<p>ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>Знать: цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания Уметь: анализировать цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания Владеть: навыками использовать цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>

	<p>ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>	<p>Знать: основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания Уметь: анализировать основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания Владеть: навыками использовать основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>
<p>ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p>	<p>Знать: особенности организации качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон Уметь: анализировать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон Владеть: навыками обеспечивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей</p>

		и заинтересованных сторон
	<p>ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)</p>	<p>Знать: требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)</p> <p>Уметь: анализировать требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)</p> <p>Владеть: навыками обеспечивать требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)</p>
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-4.1. Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов	<p>Знать: особенности мониторинга рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов</p> <p>Уметь: проводить мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей,</p>

		<p>конкурентов Владеть:навыками использовать данные мониторинга рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов</p>
	<p>ОПК-4.2. Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий</p>	<p>Знать:особенности продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий Уметь:анализировать продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий Владеть:навыками осуществлять продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий</p>
	<p>ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети</p>	<p>Знать: продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет Уметь:анализировать продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет Владеть:навыками</p>

		осуществлять продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1. Способен выполнять экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания	Знать: экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания Уметь: проводить анализ экономических расчетов, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания Владеть: навыками проведения экономических расчетов, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания
	ОПК-5.2. Способен выполнять сопоставление экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение	Знать: экономические показатели и обосновано выбирать наиболее эффективное решение Уметь: анализировать экономические показатели и обосновано выбирать наиболее эффективное решение Владеть: навыками применять экономические показатели и обосновано выбирать наиболее эффективное решение
	ОПК-5.3. Способен рассчитывать показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере	Знать: показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и

	гостеприимства и общественного питания и определять способы их достижения	общественного питания Уметь: анализировать показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания и определять способы их достижения Владеть: навыками применять показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания и определять способы их достижения
ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области	Знать: нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области Уметь: анализировать нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области Владеть: навыками применять нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области
	ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Знать: законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности Уметь: анализировать законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности Владеть: навыками применять

		законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности
	ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	Знать: документооборот Уметь: анализировать документооборот в соответствии с нормативными требованиями Владеть: навыками применять документооборот в соответствии с нормативными требованиями
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знать: особенности обеспечения безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания Уметь: анализировать особенности обеспечения безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания Владеть: навыками применять особенности обеспечения безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Знать: нормы и правила охраны труда и техники безопасности Уметь: анализировать нормы и правила охраны труда и техники безопасности Владеть: навыкам применять нормы и правила охраны труда и техники безопасности

ОПК-8 Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1. Понимает содержание, структуру и принципы работы современных информационных технологий, применяемых для решения задач профессиональной деятельности.	Знать содержание, структуру и принципы работы современных информационных технологий Уметь применять принципы работы современных информационных технологий Владеть навыками решения задач профессиональной деятельности.
	ОПК-8.2. Использует современные информационные технологии при решении задач профессиональной деятельности.	Знать современные информационные технологии Уметь применять современные информационные технологии Владеть навыками использования современных информационных технологий

1.6. Место практики в структуре образовательной программы

Практика «Ознакомительная» относится к обязательной части блока 2 «Практика» учебного плана.

Для прохождения практики необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Основы толерантности», «Человек и его потребности», «Экономика», «История туризма и гостеприимства», «Безопасность жизнедеятельности», «Менеджмент», «Ведение в гостиничное дело» и др.

В результате прохождения практики формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Экономика гостиничного предприятия, Психология делового общения и речевые коммуникации, Технологии организации гостиничного дела, Маркетинг в индустрии гостеприимства и др.

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 6 з.е., 216 академических часа (ов), в том числе контактная работа 24 академических часа.

Продолжительность практики составляет 4 недели.

2. Содержание практики

№	Наименование раздела	Содержание и виды работ
1	Подготовительный этап	Организационное собрание по практике. Ознакомительная лекция преподавателя. Инструктаж по общим вопросам. Составление плана работы.
2	Основной этап	
2.1.	Инструктаж по технике безопасности	Инструктаж по технике безопасности, правилам внутреннего распорядка гостиничного предприятия и правилам охраны труда. Ознакомление со структурой и технологией документационного

		обеспечения деятельности гостиничного предприятия, обучение работе на разных позициях в подразделениях. Подготовка плана практики и обсуждение с руководителем схемы его реализации.
2.2	Знакомство с гостиничным предприятием и рабочим местом	Общая характеристика предприятия гостиничного бизнеса по следующей схеме: — название; — месторасположение; — категория; — номерной фонд.
2.3	Сбор материала	Характеристика управленческой структуры гостиничного предприятия. Службы гостиницы. Особенности работы этих служб Характеристика сегмента рынка, в котором работает гостиница. Характеристика стиля работы гостиницы как многофункционального предприятия. Характеристика предприятий питания гостиницы. Особенности их деятельности. Посещение семинаров, круглых столов, конференций и участие в обсуждении актуальных вопросов и проблем гостиничного бизнеса
3	Заключительный этап	
3.1	Подготовка отчета по практике	Подготовка и представление отчёта по практике. Обработка и анализ полученной информации, подготовка письменного отчёта по практике. Написание и представление письменного отчёта (форма титульного листа дана в приложении 2), дневника практики (см. Приложение 3), отзыва о прохождении практики (см. Приложение 4) на кафедру.
3.2	Защита отчета по практике	Подведение итогов практики на кафедре и выставление оценки.

3. Оценка результатов практики

3.1. Формы отчётности

Основные этапы ознакомительной практики

Ознакомительная практика включает ряд взаимосвязанных этапов работы.

1. Первый этап предполагает необходимость ознакомления практиканта со спецификой деятельности компании, действующей в сфере гостиничного бизнеса.
2. На этом этапе студент изучает управленческую структуру компании, знакомится с основными требованиями, предъявляемыми к сотрудникам предприятия.
3. Изучает правила внутреннего распорядка, права и обязанности сотрудников компании, специализирующейся в сфере гостиничного дела.
4. Принимает участие в подготовке и проведении выставок, презентаций и иных мероприятий в сфере туризма/гостиничного бизнеса.
5. Под руководством руководителя практики готовит отчет о прохождении практики.
6. Студент-практикант участвует в обсуждении отчета о прохождении практики.

Самоанализ и самоконтроль в ходе практики

В процессе работы студент-практикант анализирует результаты собственной работы, фиксируя их в дневнике практики, обсуждая промежуточные результаты с руководителем практики, и готовит отчет и дневник по результатам проделанной работы.

Требования к структуре отчета по учебной практике

Отчет должен содержать:

1. Титульный лист по установленной форме
2. Отзыв руководителя практики от организации
3. Оглавление (содержание) отчета
4. Аналитическую часть
5. Практическую часть
6. Выводы и рекомендации
7. Приложения

Пояснения по содержанию отчета

Аналитическая часть представляет собой характеристику предприятия, на котором студент проходил практику.

Она должна содержать следующую информацию:

- название гостиничного предприятия, адрес, организационно-правовую форму предприятия, год создания, краткую историческую справку о гостинице;
- характеристику номерного фонда гостиничного предприятия,
- описание предоставляемых основных и дополнительных услуг;
- организационную структуру гостиничного предприятия,
- описание основных функций подразделений, должностных обязанностей сотрудников подразделений,
- основные показатели хозяйственной деятельности гостиничного предприятия.
- анализ структуры продаж в зависимости от каналов сбыта (индивидуальные клиенты, корпоративные клиенты, туроператоры, продажа от стойки, Интернет и т.п.),
- анализ ценовой стратегии гостиничного предприятия и используемые виды скидок,
- характеристику маркетинговой деятельности гостиницы, в том числе, характеристику целевой аудитории, методов анализа целевой аудитории (в приложении привести пример анкеты гостя), основных конкурентов, занимаемой доли рынка и т.п.,
- характеристику рекламной деятельности гостиницы, методов продвижения товаров и услуг (в приложении привести образцы рекламной продукции гостиницы),
- дать характеристику фирменного стиля и корпоративной культуры гостиничного предприятия,
- описание информационных технологий, используемых в гостинице,
- описание методов работы с персоналом, системы поощрения и стимулирования труда работников гостиничного предприятия;

Практическая часть содержит описание конкретной деятельности, которой занимался студент во время прохождения практики.

Она должна содержать:

- название отдела, в котором студент проходил практику, должность и должностные обязанности, которые выполнял студент,
- указать, какие знания и навыки потребовались студенту для выполнения должностных обязанностей (владение компьютером и другой оргтехникой, знание иностранного языка, умение вести переговоры и т.п.),

- указать, какие практические навыки приобрел студент в процессе прохождения практики,
- указать, знания каких дисциплин, изучаемых в РГГУ, помогли студенту в успешном прохождении практики;
- с какими трудностями студент встретился в ходе прохождения практики (нехватка знаний иностранного языка, компьютерных технологий, практических умений, необходимость соблюдать строгую дисциплину, личных качеств и т.п.).

Выводы и рекомендации должны содержать обобщающий материал по результатам прохождения практики. Следует указать:

- оценку деятельности предприятия в целом и того подразделения, где студент проходил практику, с точки зрения эффективности деятельности предприятия, качества товаров и гостиничных услуг, организации управления и т.п.;
- оценку соответствия уровня работы современным технологическим процессам;
- отмеченные студентом недостатки как в деятельности предприятия в целом, так и того подразделения, где студент проходил практику,
- рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия, перспектив его развития.

Приложения должны содержать таблицы, графики, схемы и другие иллюстративные материалы о деятельности гостиницы, образцы рекламно-информационных материалов, материалы прессы о гостинице и т.п.

Объем отчета по практике должен составлять не менее 25-30 стр.

Отчет предоставляется в печатном виде.

3.2. Критерии выставления оценки по практике²

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по практике	Критерии оценки результатов практики
100-83/ A,B	отлично/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если характеристика с места прохождения практики содержит высокую положительную оценку, отчет выполнен в полном соответствии с предъявляемыми требованиями, аналитическая часть отчета отличается комплексным подходом, креативностью и нестандартностью мышления студента, выводы обоснованы и подкреплены значительным объемом фактического материала. Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения. Компетенции, закреплённые за практикой, сформированы на уровне – «высокий».
82-68/ C	хорошо/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если характеристика с места прохождения практики содержит положительную оценку, отчет выполнен в целом в соответствии с предъявляемыми требованиями без существенных неточностей, включает фактический материал, собранный во время прохождения практики. Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне

² Могут уточняться и дополняться в соответствии со спецификой практики, установленных форм контроля, применяемых технологий обучения и оценивания.

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по практике	Критерии оценки результатов практики
		– «хороший».
67-50/ D,E	удовлетвори- тельно/ зачтено	Выставляется обучающемуся, если характеристика с места прохождения практики содержит положительную оценку, отчет по оформлению и содержанию частично соответствует существующим требованиям, но содержит неточности и отдельные фактические ошибки, отсутствует иллюстративный материал. Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами. Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный».
49-0/ F,FX	неудовлетво- рительно/ не зачтено	Выставляется обучающемуся, если характеристика с места прохождения практики не содержит положительной оценки. Отчет представлен не вовремя и не соответствует существующим требованиям. Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами. Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы.

Каждый студент во время прохождения практики обязан вести ежедневные записи в дневнике практики о выполнении индивидуального задания, заверенные руководителем практики от организации. По итогам прохождения ознакомительной практики каждый студент получает отзыв-характеристику о прохождении от руководителя практики от организации с печатью организации, в котором излагается:

1. характер выполненной работы;
2. профессиональные навыки, знания и умения, проявленные студентом в процессе выполнения задания;
3. отношение студента к порученной работе;
4. личностные характеристики студента-бакалавра;
5. допущенные нарушения трудовой дисциплины (если имеются).

Итоговая оценка за практику проводится в форме зачета с оценкой по пяти балльной шкале и включает в себя:

- оценку руководителя практики от предприятия,
- оценку руководителя практики от кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства,
- оценку защиты отчета о прохождении практики на кафедре общественных связей, туризма и гостеприимства.

Время проведения промежуточной аттестации: в течение прохождения практики студенты получают индивидуальные консультации преподавателей, которые осуществляют систематический контроль за работой, выполняемой обучающимися, и соблюдением ими производственной и служебной дисциплины.

А (5+) – «Отлично» - теоретическое содержание программы практики освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

В (5) – «Очень хорошо» - теоретическое содержание программы практики освоено полностью, без пробелов. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой практики учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному.

С (4) – «Хорошо» - теоретическое содержание программы практики освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой практики учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

Д (3+) – «Удовлетворительно» - теоретическое содержание программы практики освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой практики учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

Е (3) – «Посредственно» - теоретическое содержание программы практики освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному.

FX (2+) – «Условно неудовлетворительно» - теоретическое содержание программы практики освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой практики: учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом программы практики возможно повышение качества выполнения учебных заданий.

F (2) – «Безусловно, неудовлетворительно» - теоретическое содержание программы практики не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы, все выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом программы практики не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий.

Положительными оценками, при получении которых практика засчитывается бакалавру в качестве пройденной, являются оценки А, В, С, D и Е.

3.3. Оценочные средства (материалы) для промежуточной аттестации обучающихся по практике

Каждый студент во время прохождения практики обязан вести ежедневные записи в дневнике практики о выполнении индивидуального задания, заверенные руководителем практики от организации. По итогам прохождения учебной практики каждый студент получает отзыв-характеристику о прохождении от руководителя практики от организации с

печатью организации, в котором излагается:

1. характер выполненной работы;
2. профессиональные навыки, знания и умения, проявленные студентом в процессе выполнения задания;
3. отношение студента к порученной работе;
4. личностные характеристики студента-бакалавра;
5. допущенные нарушения трудовой дисциплины (если имеются).

Итоговая оценка за практику проводится в форме зачета с оценкой по пятибалльной шкале и включает в себя:

- оценку руководителя практики от предприятия,
- оценку руководителя практики от кафедры современного туризма и гостеприимства,
- оценку защиты отчета о прохождении практики на кафедре современного туризма и гостеприимства.

Время проведения промежуточной аттестации: в течение прохождения практики студенты получают индивидуальные консультации преподавателей, которые осуществляют систематический контроль за работой, выполняемой обучающимися, и соблюдением ими производственной и служебной дисциплины.

Средства текущего контроля:

1. Собеседование с руководителем практики от предприятия.

Вопросы, часто задаваемые на собеседовании:

- Что Вас привлекает в гостиничном бизнесе?
- Почему для работы Вы выбрали данную сферу деятельности?
- Какие знания, умения и навыки помогут, по Вашему мнению, преуспеть в гостиничном бизнесе?
- Чему Вы хотели бы научиться во время практики?
- Что Вы знаете о гостиничном бизнесе, какие службы функционируют в гостинице? В какой службе хотели бы работать? Почему?
- Какой уровень английского языка у Вас? Расскажите что-нибудь на английском языке (о семье, увлечениях).
- Через 10 лет, какую должность Вы хотели бы занимать в гостинице?

2. Дневник студента

Дневник практики должен заполняться студентами каждый день, отображая функциональные обязанности, которые студент выполнял на предприятии. Руководитель практики от организации визирует запись студента в дневнике практики.

5. Письменный отчет. Презентация по отчету.

А. Требования к написанию отчета по практике Объем отчета по практике должен составлять 20-30 страниц и предоставляется в печатном виде в день защиты практики. Шрифт Times New Roman, Отчет по учебной практике должен содержать следующую информацию: Введение (актуальность, цель, задачи, объект, предмет) Глава 1. Общая характеристика гостиничного предприятия: название; общая характеристика организации и анализ деятельности; организационная структура и основные службы гостиничного предприятия; характеристика основных и дополнительных услуг; сегмент гостей гостиничного предприятия; изучение конкурентов; методы ценообразования, используемые на предприятии и ценовая политика предприятия; используемые виды скидок; анализ структуры продаж в зависимости от каналов сбыта; характеристика маркетинговой деятельности и рекламной деятельности предприятия туриндустрии; характеристика фирменного стиля и корпоративной культуры предприятия туриндустрии; вывод по первой главе. Глава 2. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности на предприятии гостиничного хозяйства. Необходимо: указать название; описать процесс работы в отделе, где студент проходил практику; выполняемые должностные обязанности; выявить недочеты в функционировании отдела, на взгляд студента - практиканта, и предложить пути решения выявленных проблем; выявить какие сложности возникли во время практики, и что помогло во время прохождения практики; вывод по второй главе. Заключение Библиографический список

В. Структура презентации для защиты практики: 1 слайд – титульный лист. 2 слайд – цель и задачи практики. 3 слайд – объект и предмет практики. 4 – 9 слайды – обзор главы 1. 10-13 – слайды – обзор главы 2. 14 слайды – заключение 15 слайд – спасибо за внимание!

Практика студентов бакалавриата проводится в форме самостоятельной практической работы. Практика строится с учетом специфики объекта практики, в соответствии с тематическим планом, примерное содержание которого представлено ниже:

1. Изучение технологической деятельности гостиничного предприятия;
2. Углубление и закрепление теоретических и методических знаний, умений и навыков студентов по технологическим процессам предоставления гостиничных услуг, разработке гостиничных услуг;
3. Участие в работе отделов, осуществляющих технологические процессы в рамках функционирования гостиничного предприятия, в том числе, разработку гостиничных услуг, современных технологий бронирования, анализ деятельности гостиничного предприятия и принятие управленческих решений;
4. Изучение гостиничных программ, используемых на предприятии гостиничного хозяйства;
5. Изучение нормативно-правовой и методической документации в соответствии с выполняемыми в период практики функциями.
6. Исследование публикаций по теме ВКР, проведение научно-исследовательской работы.

Формы промежуточной аттестации

Каждый студент во время прохождения практики обязан вести ежедневные записи в дневнике практики о выполнении индивидуального задания, заверенные руководителем практики от организации. По итогам прохождения производственной (преддипломной) практики каждый студент получает отзыв-характеристику о прохождении от руководителя практики от организации с печатью организации, в котором излагается:

1. характер выполненной работы;
2. профессиональные навыки, знания и умения, проявленные студентом в процессе выполнения задания;
3. отношение студента к порученной работе;
4. личностные характеристики студента-бакалавра;
5. допущенные нарушения трудовой дисциплины (если имеются).

Итоговая оценка по практике проводится в форме зачета с оценкой по пятибалльной шкале и включает в себя:

- оценку руководителя практики от предприятия,
- оценку руководителя практики от кафедры современного туризма и гостеприимства,
- оценку защиты отчета о прохождении практики на кафедре современного туризма и гостеприимства.

Время проведения промежуточной аттестации: в течение прохождения практики студенты получают индивидуальные консультации преподавателей, которые осуществляют систематический контроль за работой, выполняемой обучающимися, и соблюдением ими производственной и служебной дисциплины.

Критерии оценки знаний, умений и навыков студентов при сдаче зачета с оценкой.

Контрольные вопросы для проведения текущего контроля УК -1-УК-10

1.Общая характеристика гостиницы ОПК-4.:

- 1) Название; юридическое название;
- 2) Организационно-правовая форма;
- 3) Адрес гостиницы;
- 4) Месторасположение, основные подъезды к гостинице;
- 5) Категория, звездность; признаки, определяющие категорию гостиницы;
- 6) Торговая марка (логотип);
- 7) Ведомственное подчинение.
- 8) Этажность;
- 9) Номерной фонд, типы номеров и их стоимость;
- 10) Особенности интерьера;
- 11) Основные службы гостиницы;
- 12) Основные и дополнительные услуги гостиницы;
- 13) Основной сегмент потребителей.

2.История гостиницы. ОПК-4.

Год открытия гостиницы. Здание построено по типовому или индивидуальному проекту. Членство гостиницы в корпорациях и международных ассоциациях. Участие гостиницы в международных, российских и московских конкурсах.

Награды и звания. Обслуживание различных международных и российских мероприятий: съездов, конференций, олимпиад и т.п.

Организационная структура управления гостиницы: Руководители гостиницы. Основные службы и отделы, их краткие функции и размещение:

- 1) приема и размещения гостей;
- 2) служба порядка (служба безопасности);
- 3) поэтажного обслуживания (эксплуатация номерного фонда);
- 4) служба организации питания, включая службу room service;
- 5) бронирования номеров;
- 6) техническая
- 7) отдел маркетинга и продаж;
- 8) служба управления качеством;
- 9) служба персонала;
- 10) финансовая, экономическая службы, бухгалтерия.

3. Основные принципы и содержание процесса обслуживания потребителей гостиничного продукта. ОПК-2

4. Характеристика основных процессов обслуживания гостей ОПК-3:

- 1) встреча гостей;
- 2) регистрация гостей;
- 3) размещение гостей;
- 4) организация расчетов с потребителями, возможность кредитных отношений, возможность скидок определенным категориям гостей;
- 5) транспортировка багажа;
- 6) обслуживание в номерах;
- 7) организация выезда гостей.

Работа администраторов и портье, основные функции, особенности общения с гостями.

Оказание дополнительных услуг, таких как:

- 1) круглосуточное обслуживание на этажах;
- 2) круглосуточная служба портье;
- 3) аренда автомобилей;
- 4) вызов такси;
- 5) организация экскурсий и продажа театральных билетов;
- 6) услуги прачечной и химчистки;
- 7) круглосуточные бизнес-центры, международная и междугородняя телефонная связь и интернет, прием и отправление факсов, ксерокопии;
- 8) обмен валюты;
- 9) индивидуальные сейфы;
- 10) продажа и бронирование авиа и ж/д билетов (представительства авиакомпаний);
- 11) бесплатные газеты и журналы;
- 12) галерея магазинов (торговый центр);
- 13) конференц-залы;
- 14) медицинские услуги (наличие медицинского пункта);
- 15) оздоровительный центр (бассейн, тренажерный зал, солярий, сауна, джакузи);
- 16) услуги парикмахерской;
- 17) услуги массажиста;
- 18) услуги няни;
- 19) автостоянка;
- 20) оформление визовой поддержки.

5. Номерной фонд гостиницы ОПК-7.

Количество номеров и количество апартаментов. Категория номеров: одноместные, двухместные, полулюксы, люксы, апартаменты. Стандартные номера и номера повышенной комфортности. Прейскурант цен на номера, специальная интернет цена, цена для индивидуальных гостей с завтраком, цены со скидкой, цена для групп. Номера и зоны для курящих и некурящих гостей. Интерьеры и оформление номеров (стены, полы, цветы).

6. Оборудование номеров, отличия в оборудовании в зависимости от категории ОПК-6.:

- 1) индивидуально контролируемые системы отопления и кондиционирования воздуха;
- 2) мебель (кровати, шкафы, тумбочки, рабочие столы, барные стойки, диваны, кресла);
- 3) минибар (содержание минибара: алкогольные, безалкогольные напитки, пищевые продукты, табачные изделия);
- 4) ванные комнаты или душевые кабины с туалетными принадлежностями (халаты, полотенца, тапочки, средства личной гигиены, мыло, шампуни и т.п.);
- 5) звукоизоляционные окна и двери;
- 6) цветные телевизоры и радио;
- 7) телефонная связь, доступ к Интернету и электронной почте»
- 8) индивидуальные сейфы;
- 9) дополнительное оснащение номеров (утюги и гладильные доски, фены, прессы для глажки брюк, кофеварки, столовая посуда и приборы и т.п.).

Работа горничных, их основные функции: обслуживание гостей, уборка номеров, замена постельного белья. Особенности взаимоотношений с гостями.

Организация питания гостей в гостинице. Рестораны кафе и бары гостиницы, названия, количество мест, расположение, режим работы. Особенности ассортимента блюд и вин, уровень цен. Интерьер торговых залов ресторанов. Услуги, предоставляемые ресторанами и кафе, бронирование мест, проведение торжественных вечеров, банкетов, обслуживание различных групп туристов, участников мероприятий (конференций, совещаний). Формы ускоренного обслуживания: шведский стол, кофе-брейк, предварительное накрытие столов для групп посетителей. Развлекательные и музыкальные программы. Лобби-бары и кафе холлы, их предназначение и особенности работы. Поэтажные буфеты, особенности ассортимента, режим работы. Служба room service. Заказ и доставка блюд и напитков в номера. Информационное обеспечение гостиницы. Информация, доводимая до гостей: информация в холлах, лифтах. Информация в номерах. Информационные папки для гостей. Информация о сертификации.

7. Компьютерное информационное обеспечение работы гостиниц. ОПК-1

8. Идентификационные признаки, определяющие категорию гостиниц. Сравнительный анализ гостиниц разного уровня: 3, 4 и 5 звезд. ОПК-5

Критерии оценки учебных действий студентов

Оценка	Оценка в баллах	Характеристики ответа студента
--------	-----------------	--------------------------------

Отлично	5	<ul style="list-style-type: none"> - студент глубоко и всесторонне усвоил проблему, учитывал положения законодательства и финансовых показателей; - уверенно, логично, последовательно и грамотно его излагает; - опираясь на знания основной и дополнительной литературы, тесно привязывает усвоенные научные положения с практической деятельностью; - делает квалифицированные выводы и обобщения; - владеть на высококвалифицированном уровне системой финансовых понятий
Хорошо	3-4	<ul style="list-style-type: none"> - студент твердо усвоил тему, грамотно и по существу излагает ее, опираясь на знания основной и дополнительной литературы; не допускает существенных неточностей в анализе проблем; увязывает усвоенные знания с практической деятельностью; - аргументирует научные положения; - делает квалифицированные выводы и обобщения; - владеть на высококвалифицированном уровне системой понятий.
Удовлетворительно	1-2	<ul style="list-style-type: none"> - тема раскрыта недостаточно четко и полно, то есть студент освоил проблему, по существу излагает ее, опираясь на знания только основной и дополнительной литературы; - допускает несущественные ошибки и неточности в анализе проблем; испытывает затруднения в практическом применении знаний; слабо аргументирует научные положения; затрудняется в формулировании выводов и обобщений;
Неудовлетворительно	0	<ul style="list-style-type: none"> - студент не усвоил значительной части проблемы; - допускает существенные ошибки и неточности при рассмотрении ее; - испытывает трудности в практическом применении знаний; - не может аргументировать научные положения; - не формулирует квалифицированных выводов и обобщений;

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

4.1. Список источников и литературы³

Литература основная

³ Рекомендуется включать в списки не более 10 печатных изданий.

- И.М. Асанова, А.А. Жуков Деятельность служб приема и размещения Учебник для ВПО М.: Издательский центр «Академия» 2011
- Ёхина М. А. Прием, размещение и выписка гостей Учебник. М.: Издательский центр «Академия» 2016
- Павлова Н. В. Администратор гостиницы Учебное пособие. М.: Издательский центр «Академия» 2011
- Ёхина М. А. Бронирование гостиничных услуг Учебное пособие. М.: Издательский центр «Академия» 2011
- Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах Учебник. М.: Издательский центр «Академия» 2015
- Дусенко С.В., Важенкова Е.В., Кибирёва Т.В., Кибирёв И.Н. Просто хаускипинг: Практическое пособие - М.: Альфа-М, 2013.
- Гаврилова А. Е. Деятельность административно-хозяйственной службы Учебник для ВПО М.: Издательский центр «Академия» 2012
- Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг Учебник для ВПО М.: Издательский центр «Академия» 2013

4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/enterprise/retail/# Сайт Федеральной службы государственной статистики (раздел «Услуги в области туризма»);
2. <http://www.lib.usue.ru/res/r3713.htm> - портал по гостиничному бизнесу;
3. <http://www.garant.ru> -правовой портал;
4. <http://www.NoReCa.ru> – единый интернет-портал индустрии гостеприимства, созданный для участников ресторанного и гостиничного бизнеса;
5. <http://www.MosHotel.ru> – официальный интернет-ресурс Комитета по внешнеэкономической деятельности города Москвы для профессионалов гостиничной отрасли;
6. <http://moscomtour.mos.ru> – официальный сайт Комитета по туризму и гостиничному хозяйству города Москвы;
7. <http://www.russiatourism.ru> – официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства культуры РФ;
8. <http://www.ProHotel.ru> – информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, последних новостей про гостиницы Москвы, России и всего мира, являющийся первой интернет-энциклопедией про гостиничный бизнес;
9. <http://www.hotelier.pro> – портал профессионалов гостиничного бизнеса;
10. <http://www.rha.ru> – официальный сайт Российской гостиничной ассоциации

периодические издания

1. Журнал «ProОтель».
2. Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес».
3. Журнал «Турифо». Архив публикаций. <http://tourinfo.ru/about/history/num/954/>
4. Журнал «Пять звезд». Гостиничный бизнес.
5. Журнал «Современный Отель».
6. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление», издательство ХОСПИТЭЛИТИ
7. Журнал «Отель», электронная версия <http://www.hotelline.ru>
8. Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес», адрес в Интернет: www.hotelbiz.com.ua

9. Интернет-газета HoReCa <http://www.catalog.horeca.ru/newspap>

электронные библиотеки

1. eLIBRARY.RU. Научная электронная библиотека. Статьи из журналов. <http://elibrary.ru/defaultx.asp>;
2. Google Книги. Поиск книг на различных языках по гостиничному делу. Доступ к отдельным главам и разделам. <http://books.google.com/books?hl=ru>
3. Библиотека. Раздел: Файлы. Ресторанно-гостиничный бизнес. Учебные пособия. <http://www.twirpx.com/files/>;
4. Бизнес-класс. Раздел: Библиотека. Статьи. Поиск по сайту. <http://www.classs.ru/library/>;
5. Все о туризме. Туристическая библиотека. Учебники. <http://tourlib.net/>

5. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

При этом используются:

1. Оверхед – проектор BenQ
2. Портативный или стационарный ПК
3. Мультимедийный проектор
4. Видео и/или DVD проигрыватель
5. Настенный экран или экран на штативе, размером 150 x 150 (см)
6. Напольный флип-чарт, 100 x 70 (см)
7. Набор цветных фломастеров или мелков
8. Классная доска
9. Слайды, фильмы DVD
10. Учебные видеофильмы, Вэб - страницы Интернет, относящиеся к гостиничному бизнесу
11. Справочная правовая система «Консультант Плюс»;
12. Информационно-правовое обеспечение «Гарант»,
13. Программное обеспечение «1С»

Для проведения защиты презентации выделена аудитория, оснащенная доской и персональным компьютером с проектором.

Состав программного обеспечения:

1. Windows
2. Microsoft Office
3. Kaspersky Endpoint Security

6. Организация практики для лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости программа практики может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого от студента требуется представить заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК) и личное заявление (заявление законного представителя).

В заключении ПМПК должно быть указано:

- рекомендуемая учебная нагрузка на обучающегося (количество дней в неделю, часов в день);
- оборудование технических условий (при необходимости);
- сопровождение и (или) присутствие родителей (законных представителей) во время учебного процесса (при необходимости);
- организация психолого-педагогического сопровождение обучающегося с указанием специалистов и допустимой нагрузки (количества часов в неделю).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, обучающихся при необходимости, могут быть созданы фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

Форма проведения текущей и итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно (на бумаге, на компьютере), в форме тестирования и т.п.). При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Форма проведения практики для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (инвалидностью) устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере и т.п.).

Выбор мест прохождения практик для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) производится с учетом требований их доступности для данных обучающихся и рекомендации медико-социальной экспертизы, а также индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

При направлении инвалида и обучающегося с ОВЗ в организацию или предприятие для прохождения предусмотренной учебным планом практики РГГУ согласовывает с организацией (предприятием) условия и виды труда с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы и индивидуальной программы реабилитации инвалида. При необходимости для прохождения практик могут создаваться специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемых обучающимся-инвалидом трудовых функций.

Защита отчета по практике для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств общего и специального назначения. Перечень используемого материально-технического обеспечения:

- учебные аудитории, оборудованные компьютерами с выходом в интернет, видеопроекторным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- библиотека, имеющая рабочие места для обучающихся, оборудованные доступом к базам данных и интернетом;
- компьютерные классы;
- аудитория Центра сопровождения обучающихся с инвалидностью с компьютером, оснащенная специализированным программным обеспечением для студентов с нарушениями зрения, устройствами для ввода и вывода голосовой информации.

Для лиц с нарушениями зрения материалы предоставляются в форме электронного документа и/или в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха материалы предоставляются в форме электронного документа и/или в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата материалы предоставляются в форме электронного документа и/или в печатной форме.

Защита отчета по практике для лиц с нарушениями зрения проводится в устной форме без предоставления обучающимся презентации. На время защиты в аудитории должна быть обеспечена полная тишина, продолжительность защиты увеличивается до 1 часа (при необходимости). Гарантируется допуск в аудиторию, где проходит защита отчета, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Минтруда России от 22.06.2015 № 386н.

Для лиц с нарушениями слуха защита проводится без предоставления устного доклада. Вопросы комиссии и ответы на них представляются в письменной форме. В случае необходимости, РГГУ обеспечивает предоставление услуг сурдопереводчика.

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата защита итогов практики проводится в аудитории, оборудованной в соответствии с требованиями доступности. Помещения, где могут находиться люди на креслах-колясках, должны размещаться на уровне доступного входа или предусматривать пандусы, подъемные платформы для людей с ограниченными возможностями или лифты. В аудитории должно быть предусмотрено место для размещения обучающегося на коляске.

Дополнительные требования к материально-технической базе, необходимой для представления отчета по практике лицом с ограниченными возможностями здоровья, обучающийся должен предоставить на кафедру не позднее, чем за два месяца до проведения процедуры защиты.

АННОТАЦИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ

(учебная, ознакомительная практика)

Ознакомительная практика реализуется кафедрой *ОСТиГ*

Цель ознакомительной практики - дать студенту общее представление о предприятии (учреждении) гостиничного сервиса, управленческих и иных связях, характере взаимодействия с потребителем услуг, о месте и роли его как будущего специалиста в структуре объекта практики. Ознакомительная практика направлена на расширение представлений о сферах практической деятельности, об основных типах и видов будущей профессиональной деятельности, о содержании постановки и решения профессиональных задач, способах самоконтроля в ходе профессиональной деятельности.

Задачами ознакомительной практики являются:

- формирование творческого мышления, индивидуального стиля профессиональной деятельности;
- развитие профессиональной культуры;
- закрепление навыков деловой письменной и устной речи, процессов организации эффективной речевой коммуникации;
- практическое овладение приемами и методами формирования системы межличностного общения;
- практическое овладение возможностями современных информационных технологий (методами сбора, хранения и обработки данных);
- ознакомление со структурой предприятия, технологическими процессами организаций и предприятий гостиничного сервиса (отели, гостиницы, мотели, кемпинги, рестораны, бары, кафе, и др.);
- изучение учредительных документов, основных направлений деятельности, организации работы сотрудников, нормативной документации (в том числе внутренней), регламентирующей их деятельность и деятельность предприятий индустрии гостеприимства в целом.

Практика направлена на формирование:

УК-1.1. Применяет знание основных теоретико-методологических положений философии, концептуальных подходов к пониманию природы информации как научной и философской категории, методологических основ системного подхода;

УК-1.2. Формирует и аргументировано отстаивает собственную позицию по различным философским проблемам, обосновывает и адекватно оценивает современные явления и процессы в общественной жизни на основе системного подхода.

УК-2.1. Анализирует имеющиеся ресурсы и ограничения, оценивает и выбирает оптимальные способы решения поставленных задач;

УК-2.2. Способность использования знаний о важнейших нормах, институтах и отраслях действующего российского права для определения круга задач и оптимальных способов их решения.

УК-3.1. Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; определяет роль каждого участника в команде;

УК-3.2 Эффективно взаимодействует с членами команды; участвует в обмене информацией, знаниями и опытом; содействует презентации результатов работы команды; соблюдает этические нормы взаимодействия.

УК-4.1. Владеет системой норм русского литературного языка и нормами иностранного(-ых) языка(-ов); способен логически и грамматически верно строить коммуникацию, используя вербальные и невербальные средства взаимодействия;

УК-4.2. Свободно воспринимает, анализирует и критически оценивает устную и письменную общепрофессиональную информацию на русском и иностранном(-ых) языке(-ах); демонстрирует навыки перевода с иностранного(-ых) на государственный язык, а также с государственного на иностранный(-ые) язык (-и);

УК-4.3. Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач для достижения профессиональных целей на государственном и иностранном(-ых) языке(-ах).

УК-5.1. Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям;

УК-5.2.

Проявляет в своём поведении уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России в контексте мировой истории и культурных традиций мира;

УК-5.3. Понимает межкультурное разнообразие общества в его различных контекстах: философском, социально-историческом, этическом.

УК-6.1. Определяет цели собственной деятельности, оценивая пути их достижения с учетом ресурсов, условий, средств, временной перспективы развития деятельности и планируемых результатов;

УК-6.2. Формулирует цели собственной деятельности, определяя пути их достижения с учетом ресурсов, условий, средств, временной перспективы развития деятельности и планируемых результатов.

УК-7.1. Выбирает здоровые сберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма;

УК-7.2. Планирует свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности;

УК-7.3. Соблюдает и пропагандирует нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности.

УК-8.1. Понимает цели и задачи безопасности жизнедеятельности, основные понятия, классификацию опасных и вредных факторов среды обитания человека, правовые и организационные основы безопасности жизнедеятельности, обеспечение экологической безопасности.

УК-8.2. Использует знания системы гражданской обороны, структуры РСЧС и их основные задачи, как часть системы общегосударственных мероприятий.

УК-8.3. Оказывает первую помощь в очаге поражения, используя средства индивидуальной и коллективной защиты.

УК-9.1. Понимает экономические законы и их проявления в различных областях жизнедеятельности

УК-9.2. Планирует и принимает решения в сфере личных финансов

УК-10.1. Определяет сущность коррупционного поведения и его взаимосвязь с социальными, экономическими, политическими и иными условиями

УК-10.2. Анализирует и правильно применяет правовые нормы о противодействии коррупционному поведению

УК-10.3. Работает с законодательными и другими нормативными правовыми актами

ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

ОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

ОПК-1.3. Использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

- ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
- ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания
- ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
- ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)
- ОПК-4.1. Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов
- ОПК-4.2. Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий
- ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет
- ОПК-5.1. Способен выполнять экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания
- ОПК-5.2. Способен выполнять сопоставление экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение
- ОПК-5.3. Способен рассчитывать показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания и определять способы их достижения
- ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области
- ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности
- ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
- ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания
- ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
- ОПК-8.1. Понимает содержание, структуру и принципы работы современных информационных технологий, применяемых для решения задач профессиональной деятельности.
- ОПК-8.2. Использует современные информационные технологии при решении задач профессиональной деятельности.

По практике предусмотрена аттестация в форме *зачёта с оценкой*

Общая трудоемкость практики составляет 6 зачетных единиц.

Приложение 2. Форма титульного листа
отчета о прохождении практике

ФОРМА ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА ОТЧЕТА О ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКЕ

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

**«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)**

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ
ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

Отчёт о прохождении практики
Вид практики учебная
Тип практики ознакомительная

43.03.03 Гостиничное дело

Код и наименование направления подготовки/специальности

Гостиничная деятельность

Наименование направленности (профиля)/ специализации

Уровень высшего образования: бакалавриат

Форма обучения: очная, очно-заочная
(указать нужное)

Студента/ки __ курса
очной/очно-заочной/ формы обучения

_____ (ФИО)

Руководитель практики

_____ (ФИО)

**ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ ХАРАКТЕРИСТИКИ С МЕСТА ПРОХОЖДЕНИЯ
ПРАКТИКИ****Характеристика⁴**

на студента/ку __ курса _____ факультета
Российского государственного гуманитарного университета
[Ф.И.О. студента]

[Ф.И.О. студента] проходил/а [вид, тип практики] практику в [наименование организации] на должности [название должности].

За время прохождения практики обучающийся/обучающаяся ознакомился/лась с [перечень], выполнял/а [перечень], участвовал/а в [перечень].

За время прохождения практики [Ф.И.О. студента] зарекомендовал/а себя как [уточнение].

Оценка за прохождение практики – [оценка]

Руководитель практики
от организации

подпись

Ф.И.О.

Дата

⁴ Оформляется либо на бланке организации, либо заверяется печатью.