

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



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

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

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРОЕКТНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ
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 2023

Производственная практика (проектно-технологическая практика)
Программа практики

Составитель(и):

к.э.н. Ключевская И.С.

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры

№ 7 от 27.02.23г

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.....	4
1.4. Вид (виды) профессиональной деятельности	4
1.5. Планируемые результаты обучения при прохождении практики, соотнесённые с индикаторами достижения компетенций:	Ошибка! Закладка не определена.
1.6. Место практики в структуре образовательной программы.....	4
1.7. Объем практики	13
2. Содержание практики	13
3. Оценка результатов практики	14
3.1. Формы отчётности.....	14
3.2. Критерии выставления оценки по практике	15
3.3. Оценочные средства (материалы) для промежуточной аттестации обучающихся по практике.....	16
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики.....	22
4.1. Список источников и литературы.....	22
4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	22
5. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики	23
6. Организация практики для лиц с ограниченными возможностями здоровья	24
Приложение 1. Аннотация программы практики.....	26
Приложение 2. Форма титульного листа отчета о прохождении практике.....	28
Приложение 3. Образец оформления характеристики с места прохождения практики	29

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи практики

Цель практики - углубление и закрепление знаний, полученных студентами бакалавриата в процессе обучения в университете, а также приобретение необходимых практических навыков в области технологической деятельности в гостиничном бизнесе.

Задачи практики

- изучение студентами алгоритмов технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения;
- закрепление студентами знаний в области информационных технологий, используемых в гостиничной деятельности;
- обеспечение будущими специалистами предоставление гостиничного продукта различным категориям и группам потребителей;
- соблюдение стандартов обслуживания в гостиницах и других средствах размещения;
- соблюдение норм профессиональной этики гостиниц и других средств размещения.

1.2. Вид и тип практики

Вид практики- производственная

Тип- проектно-технологическая

1.3. Места проведения практики

Практика проводится в структурных подразделениях РГГУ, предназначенных для практической подготовки или в профильных организациях на основании договора, заключаемого между РГГУ и профильной организацией.

1.4. Вид (виды) профессиональной деятельности - технологический

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

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Применяет знание основных теоретико-методологических положений философии, концептуальных подходов к пониманию природы информации как научной и философской категории, методологических основ	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

	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.	Знать: особенности информационных источников Уметь: находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи Владеть: навыками анализа и синтеза информации
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	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 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. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	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. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке	УК-4.1. Владеет системой норм русского литературного языка и нормами иностранного(-ых) языка(-ов); способен	Знать: системой норм русского литературного языка и нормами иностранного языка Уметь: логически и грамматически верно строить

Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	логически и грамматически верно строить коммуникацию, используя вербальные и невербальные средства взаимодействия;	коммуникацию, используя вербальные и невербальные средства взаимодействия; Владеть: навыками адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям 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);	Знать: особенности ведения 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;
	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).	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
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Демонстрирует толерантное восприятие социальных и культурных различий, уважительное и бережное отношение к историческому наследию и культурным традициям;	Знать: особенности межкультурного взаимодействия Уметь: анализировать особенности межкультурного взаимодействия Владеть: навыками применения особенностей межкультурного взаимодействия

	<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 разнообразие 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. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</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</p>

		использования приоритетов собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.1. Выбирает здоровье сберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма;	Знать: сберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма Уметь: анализировать здоровье сберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма Владеть: навыками применять здоровье 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;	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 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.	Знать: нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности Уметь: анализировать нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности Владеть: навыками использовать нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности

<p>УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов</p>	<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>	<p>Знать: опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности Уметь: анализировать опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности Владеть: навыками предотвращать влияние опасных и вредных факторов в рамках осуществляемой деятельности</p>
	<p>УК-8.2. Использует знания системы гражданской обороны, структуры РСЧС и их основные задачи, как часть системы общегосударственных мероприятий.</p>	<p>Знать: систему гражданской обороны, структуру РСЧС и их основные задачи Уметь: анализировать принципы использования системы гражданской обороны, структуры РСЧС и их основные задачи Владеть: навыками применения системы гражданской обороны, структуры РСЧС</p>
	<p>УК-8.3. Оказывает первую помощь в очаге поражения, используя средства индивидуальной и коллективной защиты</p>	<p>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,</p>
<p>УК-9. Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</p>	<p>УК-9.1 - понимает экономические законы и их проявления в различных областях жизнедеятельности</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> • основные экономические категории и понятия; • сущность и формы организации хозяйственной деятельности. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ориентироваться в системе показателей результатов хозяйственной деятельности на макро- и микроуровнях. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 финансов. Уметь: • выбирать обоснованные решения в сфере личных финансов. Владеть: • современными технологиями в сфере личных финансов.
УК-10 Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК-10.1 Определяет сущность экстремизма, терроризма, коррупционного поведения и их взаимосвязь с социальными, экономическими, политическими и иными условиями	Знать: • специфику и сущность коррупции как социокультурного явления; Уметь: • определять взаимосвязь коррупционного поведения с различными социальными условиями; Владеть: • навыками выявления коррупции в различных сферах деятельности.
	УК-10.2 Анализирует правовые нормы о противодействии экстремизму, терроризму и коррупционному поведению	Знать: • правовые нормы о противодействии коррупционному поведению; Уметь: • анализировать правовые нормы о противодействии коррупционному поведению; Владеть: • навыками применения правовых норм о противодействии коррупционному поведению.
	УК-10.3 Правильно применяет правовые нормы о противодействии экстремизму, терроризму и коррупционному поведению	Знать: • нормы основных отраслей права современного российского права; Уметь: • ориентироваться в системе

		источников современного права и находить нужную правовую информацию; <i>Владеть:</i> <ul style="list-style-type: none"> • навыками использования правовой информации при решении практических задач в различных сферах своей деятельности
Тип задач профессиональной (организационно-управленческой) деятельности		
ПК-1 Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПК-1.1. Управляет ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Знать особенности управления ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Уметь анализировать особенности управления ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Владеть навыками управления ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	ПК-1.2. Осуществляет взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонам	Знать особенности взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонам Уметь анализировать особенности взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонам Владеть навыками взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонам
	ПК-1.3 Контролирует и оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	Знать показатели эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Уметь анализировать показатели эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса Владеть навыкам применять в работе показатели эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

Тип задач профессиональной деятельности технологический		
<p>ПК-2. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере</p>	<p>П-2.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.</p>	<p>Знать технологии обслуживания с учетом технологических новаций Уметь анализировать особенности технологий обслуживания с учетом технологических новаций Владеть навыками применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций</p>
	<p>ПК-2.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности</p>	<p>Знать современные технологии оказания услуг Уметь анализировать особенности оказания услуг в индустрии гостеприимства Владеть навыками оказания услуг в индустрии гостеприимства</p>
	<p>ПК-2.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья</p>	<p>Знать особенности технологий обслуживания с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья Уметь проводить анализ технологий обслуживания с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья Владеть навыками оказания обслуживания с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья</p>

1.6. Место практики в структуре образовательной программы

Практика «Проектно-технологическая» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока 2 «Практика» учебного плана.

Для прохождения практики необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Маркетинг гостиничного предприятия, Гостиничный менеджмент, Управление человеческими ресурсами в гостиничном деле.

В результате прохождения практики формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: Маркетинговые коммуникации гостиничного предприятия, Организация предоставления дополнительных и сопутствующих услуг, Технологии и организация системы питания в средствах размещения, Франчайзинг в системе гостиничного бизнеса, преддипломная практика

1.7. Объем практики

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.	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.	Основной этап	выполнение заданий руководителя практики от профильной организации и индивидуального задания, сбор, анализ, обработка и систематизация фактического и литературного материала для составления отчета о прохождении практики; анализ полученной информации, подготовка отчета по практике, получение отзыва характеристики. Ведение дневника практики 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.
3.	Анализ научных статей в области гостиничного бизнеса	Изучение профессиональной литературы по проблемам организации деятельности гостиничного предприятия
4.	Подготовка и защита отчёта по практике	Обработка и анализ полученной информации, подготовка письменного отчёта по практике. Написание и представление письменного отчёта

3. Оценка результатов практики

3.1. Формы отчётности

Формами отчётности по практике являются: отчёт обучающегося, характеристика с места прохождения практики.

Требования к структуре отчета по 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 практике

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по практике	Критерии оценки результатов практики
100-83/ А,В	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 –

Баллы/ Шкала ECTS	Оценка по практике	Критерии оценки результатов практики
		«высокий».
82-68/ С	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 – «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.

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.

В ходе практики выполняются следующие задания согласно подразделению предприятия: УК-1-УК-10, ПК-1- ПК-2

1. Изучить и освоить в период прохождения практики в службе приема и размещения:

- 1.1. функционирование службы приема и размещения (особенности, основные показатели деятельности службы, их анализ);
- 1.2. программу регистрации гостей и обязанности регистратора;
- 1.3. программу визовой поддержки;
- 1.4. программу бронирования, заселения и выписки гостей;
- 1.5. гарантированное и негарантированное бронирование;
- 1.6. основы кассовых операций и операций с кредитными карточками;
- 1.7. телефонный этикет;
- 1.8. основы правил гостеприимства гостиничного комплекса;
- 1.9. самостоятельно работать на АСУ «Opera»: ввод заявок, поселение клиента, выставление счетов, аннуляция поселения, переселение клиента, расчет клиента, оформление выселения гостя).
2. Составить организационную структуру гостиницы (схему).
3. Выявить:
 - 3.1. особенности деятельности службы приема и размещения (составить перечень);
 - 3.2. функциональные обязанности начальника службы приема и размещения гостиницы, сотрудников службы (составить перечень, квалификационные требования, возможности карьерного роста);
 - 3.3. взаимосвязь службы приема и размещения с другими подразделениями (составить схему);
 - 3.4. используемые технологии в разработке управленческих решений (перечень, анализ, рекомендации по повышению эффективности управления);
 - 3.5. используемые технологии в управлении качеством услуг (перечень, анализ, рекомендации по повышению эффективности управления);
 - 3.6. пути формирования корпоративной культуры (этика поведения сотрудников службы гостиницы (принципы), особенности работы с «трудным» клиентом, конфликты и пути их разрешения);
 - 3.7. влияние деятельности службы приема и размещения на повышение конкурентоспособности гостиницы (перечень, анализ).
4. Составить учет заселения гостиницы (составить таблицу).
5. Рассчитать загрузку номерного фонда гостиницы (составить таблицу).
6. Изучить основные показатели деятельности гостиницы (составить таблицу, подготовить динамический и сравнительный анализ).
7. Освоить основные технологии в деятельности данной службы гостиничного предприятия.
8. Принять участие в проведении обучающих мероприятий для персонала службы гостиничного предприятия.
9. Ознакомиться (при возможности доступа) с аналитическими материалами, базами данных, отчётами о функционировании данной службы гостиничного предприятия.
2. Изучить и освоить в период прохождения производственной практики в

Финансовом отделе гостиницы:

Ориентация

- Функционирование Финансового отдела
- Основы бухгалтерского учета
- Основы обращения с оборудованием

Складской учет

- Контроль за приемкой товаров
- Контроль за перемещением и выдачей товаров
- Анализ и исследование рынка товаров

Расчеты с

поставщиками

- Создание базы данных поставщиков
- Подготовка и обработка документов по оплате
- Обработка операций по текущим счетам
- Подготовка платежных документов

Расчеты с

покупателями

- Создание базы данных покупателей
- Сортировка счетов-фактур, актов выполненных работ
- Выставление счетов покупателям
- Сверка оплат по кредитным картам

Учет доходов

- Проверка отчетов о ежедневной выручке
- Подготовка отчета Комбината Питания
- Проверка стоимости номеров
- Проверка отчета Хозяйственного отдела
- Сортировка чеков

3. Изучить и освоить в период прохождения практики в отделе маркетинга гостиницы:

3.1. функционирование коммерческо-административной службы (цели, задачи, основные показатели деятельности службы, их анализ).

3.2. Составить организационную структуру гостиницы (схему).

3.3. Выявить:

- особенности деятельности коммерческо-административной службы (составить перечень);
- функциональные обязанности руководителя коммерческо-административной службы гостиницы, сотрудников службы (составить перечень, квалификационные требования, возможности карьерного роста);
- взаимосвязь коммерческо-административной службы с другими подразделениями (составить схему);
- используемые технологии в разработке управленческих решений (перечень, анализ, рекомендации по повышению эффективности управления);
- используемые технологии в управлении качеством услуг (перечень, анализ, рекомендации по повышению эффективности управления);
- влияние деятельности коммерческо-административной службы на повышение конкурентоспособности гостиницы (перечень, анализ).

3.4. Изучить:

- основные показатели деятельности коммерческо-административной службы гостиницы (составить таблицу, подготовить динамический и сравнительный анализ).

- Формирование тарифов и цен, их зависимость от состава клиентов (разовые, групповые), сезона, способа заезда (бронирование, «от стойки»), возможные скидки.
- Техническое оснащение службы.
- Маркетинг в коммерческой службе (миссия, ситуационный анализ, статистика, план действий, PROMOTION).
- Составление договоров и работа с клиентами, поиск и привлечение клиентов.
- Анализ рынка гостиничных услуг.
- Способы оплаты (наличные, безналичные, кредитные карточки).
- Технику безопасности.
- Особенности бухгалтерского учета и возможные способы уменьшения налоговых платежей.
- Влияние службы на всю работу гостиницы (конкурентные цены, скидки, привлечение клиентов).
- Поиск возможностей по повышению рентабельности работы гостиницы.
- Рекламную деятельность.

3.5. Освоить основные технологии в деятельности данной службы гостиничного предприятия.

3.6. Принять участие в проведении обучающих мероприятий для персонала службы гостиничного предприятия.

3.7. Ознакомиться (при возможности доступа) с аналитическими материалами, базами данных, отчётами о функционировании данной службы гостиничного предприятия.

4. Изучить и освоить в период прохождения практики в ресторанной службе гостиницы:

1. функционирование ресторанной службы (цели, задачи, основные показатели деятельности службы, их анализ);
2. техническое оснащение службы;
3. технику безопасности.
4. Составить организационную структуру ресторанной службы гостиницы (схему).

5. Выявить:

- особенности деятельности ресторанной службы (составить перечень);
- функциональные обязанности начальника ресторанной службы гостиницы, сотрудников службы (составить перечень, квалификационные требования, возможности карьерного роста);
- взаимосвязь ресторанной службы с другими подразделениями (составить схему);
- используемые технологии в разработке управленческих решений (перечень, анализ, рекомендации по повышению эффективности управления);
- используемые технологии в управлении качеством услуг (перечень, анализ, рекомендации по повышению эффективности управления);
- влияние деятельности ресторанной службы на повышение конкурентоспособности гостиницы (перечень, анализ).

6. Изучить:

- основные показатели деятельности ресторанной службы гостиницы (составить таблицу, подготовить динамический и сравнительный анализ);
- формирование тарифов и цен, их зависимость от состава клиентов (разовые, групповые), сезона, способа заезда (бронирование, «от стойки»), возможные скидки;
- маркетинг в ресторанной службе (миссия, ситуационный анализ, статистика, план действий, PROMOTION);
- анализ рынка ресторанных услуг, конкурентные преимущества;
- способы оплаты (наличные, безналичные, кредитные карточки);
- особенности бухгалтерского учета и возможные способы уменьшения налоговых платежей;

- влияние ресторанной службы на всю работу гостиницы (конкурентные цены, скидки, привлечение клиентов);
- поиск возможностей по повышению рентабельности работы ресторанной службы гостиницы;
- рекламную деятельность ресторанной службы гостиницы.

7. Освоить основные технологии в деятельности данной службы гостиничного предприятия.

8. Принять участие в проведении обучающих мероприятий для персонала службы гостиничного предприятия.

9. Ознакомиться (при возможности доступа) с аналитическими материалами, базами данных, отчётами о функционировании данной службы гостиничного предприятия.

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

Контрольные вопросы УК-1-УК-10, ПК-1- ПК-2

1. Какие документы (законы, кодексы) составляют законодательную основу гостиничного сервиса в России?
2. Каким законодательным документом регламентируется система предпринимательства в гостиничном и ресторанном бизнесе?
3. Какой закон (кодекс) РФ определяет финансовые обязательства граждан перед государственными органами и муниципальными учреждениями.?
4. Какие правовые отношения регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей»?
5. Какой закон определяет порядок рационального использования туристских ресурсов РФ
6. Назовите содержание (разделы) основного нормативного документа, регламентирующего взаимоотношения исполнителя и потребителя гостиничных услуг («Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»)
7. Назовите основные документы, содержащие санитарные правила и нормы (ГОСТ и СанПиН), которыми обязаны руководствоваться предприятия питания независимо от форм собственности
8. Опишите различия между предприятиями индустрии гостеприимства разных периодов (древнего, средневекового, Нового времени, современного).
9. Назовите крупнейшие гостиничные объединения и союзы.
10. Выделите современные тенденции развития предприятий индустрии гостеприимства.
11. Приведите определение понятия "гостиница"
12. Назовите особенности гостиничных услуг.
13. Перечислите наиболее употребляемые критерии классификации гостиниц.
14. Как классифицируют предприятия, входящие в состав гостиничных цепей?
15. Перечислите группы требований к гостиницам (мотелям) различных категорий, предусмотренных ГОСТ Р 50645—94 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц".
16. Приведите классификацию гостиниц по месторасположению, продолжительности работы, обеспечению питанием, продолжительности пребывания, уровню цен.
17. Что такое организационная структура управления гостиницей?
18. Назовите и дайте характеристику основных элементов оргструктуры управления гостиницей.
19. Поясните особенности построения, преимущества и недостатки линейной (функциональной, линейно-функциональной, пирамидальной) оргструктуры управления гостиницей.
20. Дайте характеристику типовой структуры любого известного вам гостиничного комплекса.

21. Назовите основные службы гостиничного предприятия.
22. Какие требования предъявляются к персоналу контактных служб гостиничного предприятия?
23. Какую информацию должна содержать заявка на бронирование гостиничного номера?
24. Кто относится к персоналу службы обслуживания гостиницы?
25. Какие требования предъявляются к службе приема?
26. Назовите организационные формы управления предприятиями индустрии гостеприимства, получившие распространение в международной практике.
27. В чем суть, преимущества и недостатки управления по контракту (через договор франчайзинга)?
28. Что такое методы управления? Какие критерии положены в основу классификации методов управления?
29. Поясните особенности экономических и организационно-административных методов управления гостиницей.
30. Какую роль играют социально-психологические методы управления?
31. Что вы понимаете под стилем управления? Охарактеризуйте авторитарный стиль управления.
32. Опишите особенности демократического и либерального стилей управления.
33. Управление процессами обслуживания на предприятиях питания
34. Перечислите наиболее важные критерии классификации предприятий питания.
35. Какие типы предприятий питания выделяют в зависимости от характера осуществляемой торгово-производственной деятельности?
36. Назовите слагаемые культуры обслуживания на предприятиях питания.
37. Чем отличается континентальный завтрак от английского?
38. Какие методы обслуживания используются при организации завтраков, обедов и ужинов? Опишите их.
39. Дайте определение понятиям "статичное" и "цикличное" меню.
40. Перечислите факторы, которые должны учитываться при составлении меню.
41. Охарактеризуйте качество услуги с точки зрения потребителя.
42. В чем отличие понятий "базовое качество", "желаемое качество", "требуемое качество"?
43. Приведите типологию и охарактеризуйте элементы обслуживания, предложенные американскими учеными.
44. Что такое стандартизация? Назовите виды стандартов.
45. Чем отличается добровольная сертификация от обязательной? Какие схемы используются при сертификации услуг?
46. Назовите требования, предъявляемые к современному руководителю.
47. Что вы понимаете под властью? Почему нужно делегировать права, ответственность и власть?
48. Назовите способы влияния руководителя на подчиненных.
49. Каковы сильные и слабые стороны убеждения? Какие способы положительного влияния руководителя на подчиненных вам известны?
50. Дайте характеристику методов оценки персонала.
51. Назовите основные стадии процесса подготовки и принятия управленческих решений.
52. Дайте классификацию и охарактеризуйте виды управленческих решений.
53. Чем отличаются решения, принимаемые в условиях определенности и в условиях риска?
54. Приведите общую классификацию методов принятия управленческих решений.

55. Назовите факторы эффективности принимаемых решений.

4. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

4.1. Список источников и литературы

Источники

Нормативно-правовая база

Закон РФ о защите прав потребителей Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 (действующая редакция от 03.07.2016)

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 №1085

Федеральный закон от 07.06.2013 № 108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года и Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»

Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»

Литература основная

- Тимохина Т. Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016
Шифр 338 (47с) Т41, 1984660 Sc.Library RSUH
Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru
- Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата М.: Издательство Юрайт, 2016
Шифр 338 (47с) Т4, 11984691 Sc.Library RSUH
Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru

Литература дополнительная

- 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 NoReCa <http://www.catalog.horeca.ru/newspap>

5. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Необходимое для проведения практики материально-техническое обеспечение предоставляется предприятиями, где проводится практика по договорам, а также используется аудиторный фонд и техническое оборудование аудиторий ФИПП РГГУ.

Учебные занятия, связанные с вопросами практики в университете проводятся в специализированной аудитории. 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»

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 (инвалидность) 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

Вид практики- производственная **Тип** -проектно-технологическая практика

Цель практики - углубление и закрепление знаний, полученных студентами бакалавриата в процессе обучения в университете, а также приобретение необходимых практических навыков в области технологической деятельности в гостиничном бизнесе.

Задачи практики

- изучение студентами алгоритмов технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения;
- закрепление студентами знаний в области информационных технологий, используемых в гостиничной деятельности;
- обеспечение будущими специалистами предоставление гостиничного продукта различным категориям и группам потребителей;
- соблюдение стандартов обслуживания в гостиницах и других средствах размещения;
- соблюдение норм профессиональной этики гостиниц и других средств размещения.

В результате прохождения практики обучающийся должен

знать:

- тенденции развития гостиничного хозяйства;
- нормы делового общения в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке;
- должностные инструкции персонала гостиничного предприятия;
- организационную и технологическую деятельность гостиниц и других средств размещения;
- стандарты обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- характеристики, показатели и методы контроля качества услуг и продукции;
- правила работы персонала гостиничного предприятия в «контактной зоне»;
- основы делового этикета для взаимодействия с коллективом средства размещения.

уметь:

- совершенствовать профессиональный опыт;
- проводить переговоры на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке;
- применять нормы делового этикета для управления коллективом;
- работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;
- осуществлять взаимодействие в коллективе;
- координировать работу всех служб гостиничного предприятия;
- применять профессиональные стандарты обслуживания;
- применять методы оценки качества гостиничных услуг и обслуживания потребителей.

владеть навыками:

- коммуникативного менеджмента для управления коллективом и решения конфликтных ситуаций с гостями гостиничного предприятия;
- приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности; – стандартами общения и взаимодействия в рамках функционирования службы приема и размещения;

- организовать и создать гостиничный продукт более высокого качества, чем имеется;
- применения стандартов в гостиничной деятельности;
- методами контроля и оценки качества гостиничных услуг, измеряя уровень удовлетворённости потребителей и персонала гостиничного предприятия

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

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
(ПРОЕКТНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ПРАКТИКА)

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 обучения
_____ (ФИО)
Руководитель практики
_____ (ФИО)

**ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ ХАРАКТЕРИСТИКИ С МЕСТА ПРОХОЖДЕНИЯ
ПРАКТИКИ****Характеристика¹**

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

¹ Оформляется либо на бланке организации, либо заверяется печатью.