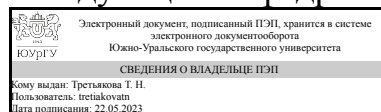


УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой



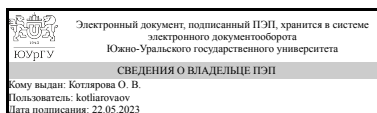
Т. Н. Третьякова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА практики

Практика Производственная практика (сервисная)
для направления 43.03.03 Гостиничное дело
Уровень Бакалавриат
профиль подготовки Гостиничная деятельность
форма обучения заочная
кафедра-разработчик Туризм и социально-культурный сервис

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утверждённым приказом Минобрнауки от 08.06.2017 № 515

Разработчик программы,
к.пед.н., доц., доцент



О. В. Котлярова

1. Общая характеристика

Вид практики

Производственная

Тип практики

сервисная

Форма проведения

Дискретно по видам практик

Цель практики

формирование универсальных и профессиональных компетенций через овладение обучающимися профессиональной деятельностью при реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе клиенториентированных технологий на предприятиях гостиничного сервиса

Задачи практики

получение общего представления о работе структурных подразделений гостиничного предприятия, что позволит студенту понять организацию деятельности и механизм эффективной работы предприятия сферы гостеприимства освоение должностных обязанностей и квалификационных характеристик работников основных подразделений гостиничного предприятия с целью совершенствования и развития системы коллективного труда; освоение основных технологических циклов сервиса и процессов предоставления гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей; воспитание исполнительской дисциплины и умения безопасного обслуживания потребителя, на основе международных и российских нормативно-правовых актов, и внутренних стандартов предприятия

Краткое содержание практики

На производственной (сервисной) практике студенты получают профессиональные умения и опыт профессиональной деятельности по освоению общих технологий гостеприимства на предприятиях социально-культурного сервиса и туризма (гостиничные комплексы, отели, частные гостиницы, санаторно-курортные комплексы, предприятия питания (кафе, рестораны, столовые, бары и т.д.). Производственная практика проводится в условиях максимально приближенным к будущей профессиональной деятельности в службе управления номерным фондом (служба портье, служба бронирования, горничных) гостиничного предприятия или в службе общественного питания (официант, бармен).

2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения практики

Планируемые результаты освоения ОП ВО	Планируемые результаты обучения при прохождении практики
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	Знает:основные технологические циклы и процессы обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии
	Умеет:анализировать условия деятельности при разработке гостиничного продукта, общения с клиентами; осуществлять командный процесс обслуживания потребителей гостиничных услуг
	Имеет практический опыт:реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе клиентоориентированных технологий
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знает:основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на предприятии гостиничной индустрии
	Умеет:толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя
	Имеет практический опыт:выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры предприятий гостиничной индустрии
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	Знает:основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на гостиничном предприятии
	Умеет:толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя
	Имеет практический опыт:выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры гостиничных предприятий
УК-8 Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды,	Знает:технику безопасности на конкретном предприятии и внутренние стандарты предприятия для обслуживания потребителя
	Умеет:выявлять проблемы, связанные с

обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов	нарушениями техники безопасности на рабочем месте и указывать их в отчете по практике, предлагать мероприятия по решению проблем
	Имеет практический опыт:безопасного обслуживания потребителя, на основе международных и российских нормативно-правовых актов, и внутренних стандартов предприятия
ПК-1 способен формировать и предоставлять гостиничный продукт в соответствии с требованиями потребителей	Знает:структуру и содержание гостиничного продукта; виды гостиничных услуг
	Умеет:организовывать профессиональную деятельность отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя
	Имеет практический опыт:решения практических задач, связанных с организацией предоставления услуг потребителю
ПК-7 способен к интернет продвижению услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знает:понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий
	Умеет:использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий
	Имеет практический опыт:продвижения и продажи гостиничного продукта и отдельных услуг с использованием информационных технологий

3. Место практики в структуре ОП ВО

Перечень предшествующих дисциплин, видов работ	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Менеджмент Страноведение Экология Гастрономические традиции мира Безопасность жизнедеятельности Организация культурно-досуговой деятельности Психология Экономика Философия Социология Особо охраняемые природные территории	Международный туризм Фирменный стиль гостиничного предприятия Организация коммерческой службы гостиницы Организация инженерной службы санаторно-курортных комплексов Организация инженерной службы гостиницы Имидж санаторно-курортных комплексов Организация вспомогательных служб гостиницы

для туризма и рекреации Организация обслуживания в гостиницах Правоведение Основы медицинских знаний Концепции современного естествознания Основы российской государственности Социально-экономическая география современного мира Мировая культура и искусство Историко-культурное наследие региона Организация предпринимательской деятельности Культурология Речевая коммуникация Курортно-рекреационные ресурсы История России Психодиагностика Основы исследовательской деятельности Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями Конфликтология Кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства Мировая индустрия владения отдыхом Политология Гостеприимство народов мира	Организация административно-хозяйственной службы гостиницы Туристские формальности Технологии и организация услуг питания в туризме и гостиничном сервисе Реклама в туризме и гостиничном сервисе Организация службы приема и размещения в санаторно-курортных комплексах Международный протокол и деловой этикет в индустрии гостеприимства Инновации в туризме и гостиничном сервисе Мировое гостиничное хозяйство Документационное обеспечение управления предприятиями в индустрии туризма и гостеприимства Управление персоналом Практикум по виду профессиональной деятельности Безопасность в индустрии туризма и гостеприимства Визово-регистрационное обеспечение в туризме Производственная практика (преддипломная) (10 семестр) Производственная практика (проектно-технологическая) (8 семестр)
---	---

Требования к «входным» знаниям, умениям, навыкам студента, необходимым для прохождения данной практики и приобретенным в результате освоения предшествующих дисциплин:

Дисциплина	Требования
Курортно-рекреационные ресурсы	Знает: понятие, сущность, классификацию, специфику курортно-рекреационных ресурсов для формирования комплексного гостиничного продукта, основные индивидуальные потребности и психофизиологические возможности человека, основные виды и характеристики санаторно-курортных услуг Умеет: проводить оценку курортно-рекреационных ресурсов территорий для развития гостиничной инфраструктуры, осуществлять подбор программ санаторно-курортного обслуживания и рекреации в соответствии с потребительскими запросами Имеет практический опыт: оценки курортно-рекреационного потенциала территории для

	повышения качества гостиничного продукта, оценки рекреационной эффективности и воздействия санаторно-курортных услуг на организм человека
Организация предпринимательской деятельности	Знает: основы организации предпринимательской деятельности Умеет: систематизировать и определять факторы предпринимательской деятельности Имеет практический опыт: использования приемов и методов оценки предпринимательской деятельности
Социально-экономическая география современного мира	Знает: классификации стран современного мира, закономерности и факторы размещения отраслевой и территориальной структуры мирового хозяйства, на основе имеющихся ресурсов и ограничений Умеет: анализировать межкультурное разнообразие социально-экономических аспектов в разных странах мира, определять и сравнивать социально-экономические характеристики объектов, процессов и явлений на основе географического подхода Имеет практический опыт: общения и коллективной работы с представителями других наций, рас, социальных страт и приверженцами отличных от собственной идеологий, политических взглядов и предпочтений, работы с социально-экономической информацией географических регионов в рамках профессиональной деятельности
Психодиагностика	Знает: психометрические основы современных методик психологической диагностики работы в команде Умеет: разрабатывать, оформлять и использовать психодиагностический инструментарий в профессиональной деятельности Имеет практический опыт: проведения и интерпретации психодиагностических методик для составления психологического портрета личности потребителей
Основы российской государственности	Знает: фундаментальные достижения, изобретения, открытия и свершения, связанные с развитием русской земли и российской цивилизации, представлять их в актуальной и значимой перспективе; особенности современной политической организации российского общества, каузальную природу и специфику его актуальной трансформации, ценностное обеспечение

	традиционных институциональных решений и особую поливариантность взаимоотношений российского государства и общества в федеративном измерении; фундаментальные ценностные принципы российской цивилизации (многообразие, суверенность, согласие, доверие и созидание), а также перспективные ценностные ориентиры российского цивилизационного развития (стабильность, миссия, ответственность и справедливость) Умеет: адекватно воспринимать актуальные социальные и культурные различий, уважительно и бережно относиться к историческому наследию и культурным традициям; находить и использовать необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими людьми информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп; проявлять 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 Имеет практический опыт: владения навыками осознанного выбора ценностных ориентиров и гражданской позиции; аргументированного обсуждения и решения проблем мировоззренческого, общественного и личностного характера; владения навыками самостоятельного критического мышления на основе развитого чувства гражданственности и патриотизма
Мировая индустрия владения отдыхом	Знает: современное состояние мировой индустрии владения отдыхом Умеет: транслировать достижения мировой индустрии владения отдыхом в технологические процессы гостиничного комплекса России Имеет практический опыт: создания гостиничных адаптеров мировой индустрии владения отдыхом
Концепции современного естествознания	Знает: основы взаимодействия между физическими, химическими, биологическими и социальными процессами в природе и обществе, основные законы и специфику современного естествознания Умеет: применять полученные естественнонаучные знания при решении профессиональных задач, пользуясь современными научными методами в рамках

	поставленной цели, обосновывать свою мировоззренческую позицию в области естествознания, проводить анализ и синтез естественнонаучной информации Имеет практический опыт: проведения естественнонаучных измерений применительно к специфике туристской отрасли и индустрии гостеприимства, использования инструментальной базы современного естествознания и методов обработки результатов измерения применительно к специфике туристской отрасли и гостиничной индустрии
Организация обслуживания в гостиницах	Знает: технологию и виды гостиничного обслуживания, организацию технологических процессов в гостиницах и других средствах размещения, организацию функциональных процессов в структурных подразделениях средств размещения Умеет: формировать гостиничный продукт или конкретную услугу согласно запросам потребителя, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания, организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения для предоставления качественных услуг потребителю Имеет практический опыт: организации профессиональной деятельности отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя, организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей, организации работы в функциональных службах гостиниц и других средствах размещения для удовлетворения потребностей потребителя
Мировая культура и искусство	Знает: базовые ценности отечественной и мировой культуры и искусства, конкретные формы развития культуры на разных этапах общественного развития в рамках различных этносов и эпох, опредмеченных в достижениях человечества в различных конкретных сферах общественной жизни Умеет: критически оценивать различные направления и видовое разнообразие мировой культуры и искусства, ориентироваться в

	ценностях различных направлений и видового разнообразия мировой культуры и искусства Имеет практический опыт: применения системного подхода к использованию наследия мировой культуры и искусства в процессе удовлетворения духовных потребностей человека, использования историко-культурного наследия в процессе удовлетворения духовных потребностей и интересов разных групп туристов
Гостеприимство народов мира	Знает: национальные и этнокультурные особенности гостеприимства и гастрономических традиций народов мира, традиции, культуру и особенности гостеприимства народов мира Умеет: ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия мирового опыта гостеприимства и гастрономических традиций народов мира, составлять различные программы гостеприимства Имеет практический опыт: изучения и использования исторического опыта народов мира в традициях гостеприимства и гастрономической культуры, составления программ этнического гостеприимства с учетом национальных и конфессиональных особенностей народов мира
Организация культурно-досуговой деятельности	Знает: виды информационных и коммуникационных технологий для организации культурно-досуговой деятельности, сущность и формы социального взаимодействия при организации культурно-досуговой деятельности, формы и методы культурно-досуговой деятельности при формировании комплексного гостиничного продукта с учетом специфики целевой аудитории гостиничного предприятия и региона, виды деловой коммуникации при осуществлении культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия Умеет: отбирать информационные и коммуникационные технологии для организации культурно-досуговой деятельности, взаимодействовать в команде при организации культурно-досуговой деятельности, разрабатывать культурно-досуговые программы в структуре комплексного гостиничного продукта, осуществлять деловую коммуникацию при организации культурно-досуговой деятельности гостиничного предприятия Имеет практический опыт: использования информационных и коммуникационных

	технологий для организации культурно-досуговой деятельности, организации культурно-досуговой деятельности как с группами туристов, так и с индивидуальными туристами, разработки и реализации программ организации культурно-досуговой деятельности клиентов гостиничных комплексов, организации культурно-досуговых мероприятий в гостинице
Конфликтология	Знает: основы современных методик психологической диагностики конфликтов на начальном этапе и возможных вариантов их урегулирования, основные категории и понятия конфликтологии, типологию, функции и особенности конфликтов по сферам проявления; сущность, структуру и динамику конфликта Умеет: разрабатывать, оформлять и использовать стандартный инструментарий в профессиональной деятельности при взаимодействии с другими структурными подразделениями гостиничного предприятия, использовать категориальный аппарат в анализе конфликтных ситуаций Имеет практический опыт: проведения и интерпретации диагностических методик бесконфликтного взаимодействия в команде, объективного анализа конфликтов; применять технологии регулирования конфликтов
Страноведение	Знает: типологию стран мира, их расположение, столицы, страноведческие характеристики, основные типологии стран мира, их межкультурное разнообразие и страноведческие характеристики Умеет: определять факторы страноведческой регионализации, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия как внутри одного государства, так и в мире в целом Имеет практический опыт: анализа системы взаимосвязей между природной средой и хозяйственной деятельностью в субъектах туристской индустрии, создания туристских «образов» стран, их этнического, конфессионального и культурного разнообразия, посредством составления туристского паспорта
Основы медицинских знаний	Знает: основные признаки неотложных состояний и алгоритм действий при оказании первой медицинской помощи, основные категории здорового образа жизни Умеет: определять признаки неотложных

	состояний и характер повреждений для определения способов оказания первой помощи, использовать современные методы самооценки здоровья и определять признаки неотложных состояний и характер повреждений для определения способов оказания первой помощи Имеет практический опыт: оказания неотложной помощи при наиболее распространённых патологических состояниях, оценки уровня здоровья, гигиенической культуры и ресурсов личного здоровьесбережения
Особо охраняемые природные территории для туризма и рекреации	Знает: понятие, сущность и классификацию особо охраняемых природных территорий мира, России и региона, понятие, сущность, классификацию, специфику и дислокацию природных территорий региона для формирования комплексного гостиничного продукта Умеет: выявлять специфику и дислокацию особо охраняемых природных территорий на территории России и региона, проводить оценку природного потенциала туристских территорий для развития гостиничной инфраструктуры Имеет практический опыт: оценки туристского потенциала особо охраняемых природных территория для целей туризма и рекреации, оценки туристского потенциала для повышения качества гостиничного продукта
Безопасность жизнедеятельности	Знает: нормы и правила охраны труда и техники безопасности в избранной сфере профессиональной деятельности, основные виды опасных и вредных производственных факторов, их действие на организм человека, нормирование и меры защиты от них, основные виды чрезвычайных ситуаций военного, природного и техногенного характера; методы обеспечения защиты населения в чрезвычайных ситуациях Умеет: применять нормы и правила охраны труда и техники безопасности на предприятиях избранной сферы профессиональной деятельности, осуществлять выбор средств и способов защиты человека от опасных и вредных производственных факторов Имеет практический опыт: по использованию основных методов защиты производственного персонала и населения от воздействий аварий, катастроф, стихийных бедствий, оценки факторов рисков и опасности и организации безопасной жизнедеятельности в соответствии с

	национальными стандартами безопасности
Гастрономические традиции мира	Знает: традиции, культуру и особенности гастрономических технологий народов мира, национальные и этнокультурные особенности гастрономических традиций народов мира Умеет: формировать рационы питания с учетом особенностей национальной кухни, религиозных традиций народов мира, ориентироваться в ценностях различных направлений и видового разнообразия гастрономических традиций народов мира Имеет практический опыт: составления программ обслуживания питанием с учетом национальных и конфессиональных особенностей народов мира, изучения и использования исторического опыта народов мира в традициях гостеприимства и гастрономической культуры
Культурология	Знает: исторические и региональные типы культуры, их динамику, основные достижения в различных областях культурной практики, сущность культуры и цивилизации, культуры и природы, элитарной и массовой культуры, этнической и национальной культуры, культурную самоидентичность общества Умеет: самостоятельно анализировать культурные явления, давать оценку современному состоянию культуры, функциям культуры в обществе, перспективам культурного моделирования, обосновывать культурологическую характеристику личности, интерпретацию своей культурной самоидентичности Имеет практический опыт: самостоятельного культурологического анализа и современной терминологией осмысления культурных процессов, использования исследовательских подходов и практик, существующим в современном этнокультурологическом знании
Историко-культурное наследие региона	Знает: закономерности, основные события и особенности историко-культурного наследия региона с древнейших времен до наших дней в контексте европейской и всемирной и российской истории; сущность историко-культурного наследия в регионе, сущность этнической и национальной культуры в регионе, культурную самоидентичность народов, населяющих регион, понятие, сущность и основные характеристики объектов историко-культурного наследия региона для туристских целей

	Умеет: выделять и анализировать межкультурное разнообразие проживающих в регионе этносов, народов и наций в социально-историческом и культурном аспектах, анализировать информацию об объектах историко-культурного наследия региона и проводить паспортизацию его объектов Имеет практический опыт: применения межкультурного разнообразия народов, проживающих на территории региона для составления этнографических/культурных экскурсионных программ, оценки туристского потенциала на основе историко-культурного наследия региона в контексте составления программ туристского и гостиничного обслуживания
Политология	Знает: основные понятия в сфере государственной политики, правовые акты, регламентирующие и регулирующие мероприятия в рамках этой политики, исторические, политические, социально-экономические и культурно-религиозные факторы становления и развития государственной политики, основные направления и этапы развития мировой политической мысли, особенности российской, европейской и восточной политической мысли Умеет: проводить системный анализ общественных процессов, направленный на выявление причин и предпосылок формирования идеологий и движений; определять оптимальные способы решения задач в рамках действующих правовых форм и имеющихся в распоряжении государства ресурсов, ориентироваться в мировом политическом процессе, анализировать процессы и явления, происходящие в обществе Имеет практический опыт: формирования непримиримой гражданской позиции ко всем проявлениям социальной, национальной, расовой и прочей розни и нетерпимости, определения степени актуальности современных политических концепций и действий для целей профессиональной деятельности
Экология	Знает: предмет, объект и методы экологического мониторинга, основные законы и принципы функционирования экологических систем, критерии и методы рационального природопользования Умеет: осуществлять мониторинг экологического состояния туристских территорий, обрабатывать и

	анализировать результаты мониторинга , оценивать экологическое состояние и антропогенное влияние туризма на экологические системы Имеет практический опыт: мониторинга на территориях с различными видами хозяйственного освоения территорий в туристских целях, выбора рационального способа снижения негативного воздействия на окружающую среду в процессе профессиональной деятельности
Кросс-культурный менеджмент в индустрии гостеприимства	Знает: предмет, методы и специфику обслуживания различных этнических групп потребителей гостиничного продукта, понятие культурных различий и виды их влияния на модели управления гостиничных предприятий, основные понятия, виды и технологии кросс- культурного менеджмента в гостиничном деле Умеет: оказывать услуги клиентам различных этнических групп потребителей предприятий индустрии гостеприимства, выявить культурные различия, влияющие на модель управления гостиничных предприятий, организовать работу функциональных подразделений гостиничных предприятий в контексте кросс-культурного подхода Имеет практический опыт: проведения и анализа результатов мониторинга удовлетворенности потребителей услуг предприятий индустрии гостеприимства, решения конфликтных ситуаций в системе управления, возникающих на основе культурных различий, организационно- управленческой деятельности в гостиничном деле на основе кросс-культурных коммуникаций
Психология	Знает: основные понятия психологии, типы темперамента, содержание мотивации и психической регуляции поведения и деятельности человека, психологические основы функционирования познавательных, волевых и эмоциональных процессов для понимания собственных психологических особенностей управления временем Умеет: устанавливать гармоничные отношения в работе с клиентами, создавать благоприятный психологический климат в коллективе; изучать потребности общества и личности , использовать психологические техники и методы тайм- менеджмента в собственной деятельности Имеет практический опыт: регулирования

	взаимоотношения людей: убеждения, доказательства, внушения и побуждения людей к необходимым действиям в процессе профессионального общения и совместной деятельности, развития мотивационно-волевой сферы личности для осуществления личностного развития и профессионального роста
Организация обслуживания лиц с ограниченными возможностями	Знает: понятие и виды гостиничной деятельности, теоретические, правовые и практические основы и закономерности технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями на территории РФ, обслуживания лиц с ограниченными возможностями в структурных подразделениях гостиничных предприятий Умеет: организовать и оказать профессиональные услуги индустрии гостеприимства лицам с ограниченными физическими возможностями, применять эффективные методы и технологии обслуживания лиц с ограниченными возможностями Имеет практический опыт: обслуживания лиц с ограниченными возможностями в структурных подразделениях гостиничных предприятий, организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителя
Правоведение	Знает: антикоррупционное законодательство, источники и системы гражданского, трудового, семейного, уголовного, экологического права и законодательства РФ, основные положения гражданского, трудового и уголовного законодательства Российской Федерации и другие нормативно-правовые акты в рамках своей будущей профессиональной деятельности Умеет: осуществлять профессиональную деятельность на основе развитого правосознания, правового мышления и правовой культуры; правильно оценивать ситуативные нарушения прав и свобод человека и гражданина, варианты проявления коррупционного поведения, выстраивать направления противодействия коррупциогенному поведению, интерпретировать законы, регулирующие основы социальных отношений в профессиональной, общественной и бытовой сферах деятельности, обосновывать и принимать в пределах должностных обязанностей решения, а также совершать действия, связанные с реализацией правовых норм

	Имеет практический опыт: анализа различных явлений, юридических фактов, правовых норм и правовых отношений, относящихся к коррупции, применения нормативно-правовой и законодательной документации в профессиональной, общественной и бытовой деятельности, работы с СПС «Гарант» и «Консультант +», анализом юридических норм, побуждающих к корректировке профессиональной деятельности
Основы исследовательской деятельности	Знает: основные понятия, методы и средства научно-исследовательской работы Умеет: анализировать туристский рынок и проводить мониторинг состояния предприятий туристской индустрии и социокультурной инфраструктуры; а также обрабатывать информацию в туристских целях Имеет практический опыт: проведения научно-исследовательской работы в различных сферах деятельности предприятий туристской индустрии
Менеджмент	Знает: базовые технологии управления в коллективе, основные этапы развития менеджмента с древнейших времен до наших дней, основные задачи и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности структурных подразделений и отдельных сотрудников объектов индустрии гостеприимства, основные понятия, виды и технологии организационно-управленческой деятельности, базовую технологию управления саморазвитием на основе принципов образования и личностных характеристик Умеет: организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами в сфере туризма, организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и применять методы контроля деятельности структурных подразделений предприятий индустрии гостеприимства, организовать работу функциональных подразделений предприятий туристской индустрии и индустрии гостеприимства, организовывать работу исполнителей и управлять трудовыми коллективами Имеет практический опыт: осуществления организационно-управленческой деятельности внутри коллектива, определения целей и задач управления структурными подразделениями

	предприятий индустрии гостеприимства, проектирования организационных отношений, исходя из действующей нормативно-правовой базы, принятия решений в профессиональной деятельности
История России	Знает: законы исторического развития и основы межкультурной коммуникации; основные этапы историко-культурного развития России, закономерности исторического процесса, механизм возникновения проблемных ситуаций в разные исторические эпохи Умеет: оценивать достижения культуры на основе знания исторического контекста, анализировать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия; соотносить факты, явления и процессы с исторической эпохой, воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом контекстах, анализировать различные способы преодоления проблемных ситуаций, возникавших в истории, осуществлять поиск, анализ и синтез исторической информации Имеет практический опыт: владения навыками бережного отношения к культурному наследию различных эпох; анализа социально-культурных проблем в контексте мировой истории и современного социума, выявления и систематизации различных стратегий действий в проблемных ситуациях
Философия	Знает: содержание понятия «толерантность»; тенденции модернизации, глобализации, социальных изменений общества; концепции философского развития общества; основные культурные и гуманистические ценности, предмет, структуру и функции философского познания (философских знаний) Умеет: учитывать возможности различных взглядов на решение мировоззренческих, социально и личностно значимых философских проблем, формулировать варианты их решений, применять приемы философского мировоззрения в процессе изучения проблемы; помещать проблему в философский контекст; критично воспринимать информацию Имеет практический опыт: философского анализа социальных и культурных различий, толерантного отношения к позиции другого, самостоятельного ведения дискуссии, письменного

	аргументированного изложения собственной точки зрения с философских позиций
Речевая коммуникация	Знает: особенности письменной и устной коммуникации, особенности речевого и коммуникативного поведения с потребителями услуг Умеет: логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь на основе орфоэпических, морфологических, лексических, синтаксических норм современного русского литературного языка в научном, официально-деловом стилях, преодолевать трудности взаимопонимания в формате речевой коммуникации Имеет практический опыт: ведения делового разговора с позиций его языковых и логических основ, ведения гармоничного диалога для достижения успеха в процессе речевой коммуникации
Экономика	Знает: основные понятия, категории и инструменты экономической теории и прикладных экономических дисциплин, цели, задачи и способы решения базовых экономических проблем в рамках экономических систем различных типов, закономерности функционирования современной рыночной экономики на микро- и макро-уровне Умеет: осуществлять выбор инструментальных средств для обработки экономических данных в соответствии с поставленной задачей, анализировать результаты расчетов и обосновывать полученные выводы, использовать результаты экономического анализа для выявления эффективности работы предприятий индустрии в избранной сфере профессиональной деятельности, анализировать данные о состоянии и развитии национальной экономики Имеет практический опыт: анализа экономических явлений и процессов с помощью стандартных теоретических и эконометрических моделей, использования экономических знаний при оценке эффективности результатов проектирования и реализации разработанных продуктов в избранной сфере профессиональной деятельности, принятия экономических решений в сфере профессиональной деятельности, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

Социология	Знает: понятие, сущность и технологию социологических исследований, методы сбора социологической информации, методы и технологии социологических исследований Умеет: проводить социологические исследования рынка туристских услуг, работать с социологической информацией для осуществления рыночных исследований и анализа требований клиентов на современном рынке туризма и гостиничных услуг Имеет практический опыт: проведения социологических исследований потребительского рынка туристских услуг, использования социологических методов в профессиональной деятельности
------------	--

4. Объём практики

Общая трудоемкость практики составляет зачетных единиц 6, часов 216, недель 4.

5. Структура и содержание практики

№ раздела (этапа)	Наименование или краткое содержание вида работ на практике	Кол-во часов
1	Инструктаж по технике безопасности. Ознакомительные лекции об организационных вопросах, знакомство с оборудованием, униформой, ознакомительные беседы о задачах и составе служб средств размещения или питания, рекомендация литературы, видеоматериалов, обзорный маршрут по гостинице (предприятию питания), во время которого студент знакомится с объемом и характером работ, которые ему предстоит выполнять.	6
2	Изучение первичных сведений о предприятии (история создания и развития предприятия; ознакомление с учредительными документами, нормативными материалами; организационно-правовая форма предприятия и форма собственности; организационная структура и взаимодействие подразделений; ознакомление с работой основных категорий работников, их должностных инструкций; характеристика материально-технической базы практики)	16
3	Изучение производственной деятельности предприятия (организация и технология работы служб гостиницы/предприятия питания).	8
4	Изучение безопасных аспектов деятельности предприятия (лицензирование отдельных видов деятельности гостиничного предприятия; страхование туристов, багажа и пр., соблюдение правил и норм по технике безопасности на гостиничном	8

	предприятия/предприятия питания)	
5	Прохождение практики в профильной организации, изучение и выполнение обязанностей горничная/официант/бармен по реализации технологического цикла обслуживания потребителей	142
6	Самостоятельная работа (сбор, обработка, анализ и систематизация фактического и литературного материала). Оформление и обработка материалов и составление отчета, содержащего текстовую часть и приложения. Сбор отзывов, подписание дневника практики у руководителя предприятия.	36

6. Формы отчетности по практике

По окончании практики, студент предоставляет на кафедру пакет документов, который включает в себя:

- дневник прохождения практики, включая индивидуальное задание и характеристику работы практиканта организацией;
- отчет о прохождении практики.

Формы документов утверждены распоряжением заведующего кафедрой от 18.02.2021 №6.

7. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации обучающихся по практике

Вид промежуточной аттестации – дифференцированный зачет. Контроль качества освоения образовательной программы осуществляется в соответствии с Положением о балльно-рейтинговой системе оценивания результатов учебной деятельности обучающихся.

7.1. Контрольные мероприятия (КМ)

№ КМ	Семестр	Вид контроля	Название контрольного мероприятия	Вес	Макс.балл	Порядок начисления баллов
1	6	Текущий контроль	Соблюдение сроков прохождения практики, в соответствии с её содержанием, предъявляемым требованиям охраны труда, техники безопасности и пр.:	1	3	3 балла – студент соблюдает установленные календарным учебным графиком сроки прохождения производственной (сервисной) практики на предприятии, в том числе организационное собрание по практике и график сдачи отчета по практике, и выполняет обязанности горничная по реализации технологического цикла обслуживания потребителей; 2 балла – студент частично соблюдает установленные календарным учебным графиком сроки прохождения

					производственной (сервисной) практики на предприятии и выполняет обязанности горничная/официант/бармен по реализации технологического цикла обслуживания потребителей; 1 балл – студент нарушает установленные календарным учебным графиком сроки прохождения производственной (сервисной) практики на предприятии, не выполняет обязанности горничная/официант/бармен по реализации технологического цикла обслуживания потребителей, отсутствует на организационном собрании по практике, нарушает график сдачи отчета по практике; 0 баллов – студент отсутствует на производственной (сервисной) практике, не посещает организационное собрание по практике, нарушает график сдачи отчета по практике; 1 балл – не полное соответствие индивидуальному заданию, работоспособность только в части режимов; студент нарушает установленные календарным учебным графиком сроки прохождения производственной практики в профильной организации, посещает не все ознакомительные экскурсии, согласно план-графика, в том числе организационное собрание по практике, нарушает график сдачи отчета по практике; 0 баллов – не соответствие индивидуальному заданию, неработоспособность или работоспособность только в малой части режимов, студент нарушает установленные календарным учебным графиком сроки прохождения производственной практики, не посещает ознакомительные лекции/экскурсии, согласно
--	--	--	--	--	--

						план-графика, не посещает организационное собрание по практике, нарушает график сдачи отчета по практике; Максимальный балл – 3
2	6	Текущий контроль	Соответствие индивидуальному заданию, согласованного для каждого обучающегося, прохождение практики в профильной организации в должности горничная/официант/бармен, соблюдая все правила техники безопасности на предприятии	1	3	3 балла – полное соответствие индивидуальному заданию, работоспособность во всех режимах, положительный отзыв работодателя. Студент умеет на высоком уровне использовать полученные знания на практике, планировать эффективные коммуникации на основе индивидуального подхода к потребителям, имеет практический опыт реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе клиенториентированных технологий. Студент знает технику безопасности на предприятии и внутренние стандарты предприятия для обслуживания потребителя, а также умеет выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; 2 балла – полное соответствие индивидуальному заданию, работоспособность в подавляющем большинстве режимов, отзыв работодателя с незначительными замечаниями. 1 балл – не полное соответствие индивидуальному заданию, работоспособность только в части режимов, отзыв работодателя с замечаниями. 0 баллов – не соответствие индивидуальному заданию, неработоспособность или работоспособность только в малой части режимов, отрицательный отзыв работодателя Максимальный балл – 3
3	6	Промежуточная аттестация	Качество пояснительной записки:	-	10	Максимальный балл – 10 10 баллов – выполнены все требования к написанию пояснительной записки отчета

						производственной практики: – пояснительная записка имеет логичное, последовательное изложение материала, в которой представлен анализ предприятия, работающего в гостиничной индустрии, с соответствующими выводами и обоснованными положениями, – алгоритм действий во время производственной практики подтверждается фотоотчетом, – в ПЗ представлен анализ деятельности гостиничного предприятия, проведен сравнительный анализ рынка, – пояснительная записка содержит требования безопасных аспектов деятельности предприятия (лицензирование отдельных видов деятельности гостиничного предприятия; страхование туристов, багажа и пр., соблюдение правил и норм по технике безопасности на гостиничном предприятии/ предприятии питания); 9 баллов – выполнены все требования к написанию пояснительной записки отчета производственной практики, но алгоритм действий во время производственной практики не подтверждается фотоотчетом; 8 баллов – основные требования к написанию пояснительной записки выполнены, но при этом в отдельных пунктах допущены недочеты; 7 баллов – пояснительная записка имеет грамотно изложенную теоретическую главу, в ней представлены анализ и критический разбор практической деятельности, но допущены фактические ошибки в содержании пояснительной записки; 6 баллов – основные требования к написанию пояснительной записки выполнены частично, а также допущены фактические ошибки в
--	--	--	--	--	--	---

						содержании пояснительной записки; 5 баллов – в пояснительной записке представлены не все пункты индивидуального задания – 50% требований к написанию пояснительной записки (выполнено не более 3 практических задания), однако студент не вполне точно характеризует технологию работы в должности «горничная/официант/бармен» (учитывается полнота и глубина ответа, полнота суждений, умение привести примеры); 4 балла – выполнено менее 50% требований к написанию пояснительной записки (выполнено не более 3 практических задания); 3 балла – пояснительная записка имеет теоретическую главу, но студент не характеризует технологию работы в должности «горничная/официант/бармен»; 2 балла – пояснительная записка не имеет анализа, в работе нет выводов либо они носят декларативный характер. 1 балл – не отвечает требованиям, изложенным в методических рекомендациях кафедры. 0 баллов – пояснительная записка не представлена к оценке.
4	6	Промежуточная аттестация	Защита отчета по практике (с презентацией)	-	4	3 балла – на защите студент показывает глубокое знание вопросов темы, свободно оперирует данными, вносит обоснованные предложения, легко отвечает на поставленные вопросы. Доказывает, что полученные знания умеет применять на практике при реализации технологического цикла обслуживания потребителей гостиничных услуг на основе клиенториентированных технологий, 2 балла – на защите студент показывает достаточное знание вопросов темы, оперирует данными,

						вносит предложения по общению с потребителем, без особых затруднений отвечает на поставленные вопросы, но не знает технологического цикла/алгоритма работы, 1 балл – при защите студент проявляет неуверенность, показывает слабое знание вопросов обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии, не всегда дает исчерпывающие аргументированные ответы на заданные вопросы. 0 баллов – при защите студент затрудняется отвечать на поставленные вопросы по теме, не знает теории вопроса, при ответе допускает существенные ошибки 1 балл – на защите студент использует презентационный материал, соответствующие всем (нижеперечисленным требованиям): – раскрытие темы обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии, – подача материала (наличие, достаточность и обоснованность графического оформления: схем, рисунков, диаграмм, фотографий), – оформление презентации (соответствие дизайна всей презентации поставленной цели; единство стиля включаемых в презентацию рисунков; обоснованное использование анимационных эффектов) 0 баллов – на защите студент не использует презентационный материал
5	6	Бонус	Участие в конференциях, семинарах и т.д.	-	15	15% – студент участвовал в 2 и более конференциях с публикацией докладов/статей по результатам практики 10% – студент участвовал в 1 конференции с публикацией доклада по результатам практики 5% – студент участвовал в конференции без публикации доклада

7.2. Процедура проведения, критерии оценивания

До начала наступления сроков практики (за две недели) студент должен пройти распределение по местам практик (в профильную организацию) или предоставить на кафедру Туризма и социально-культурного сервиса гарантийное письмо от профильной организации, которая готова принять студента по согласованной с университетом программе практики. Индивидуальное задание для обучающихся выдается в первый день начала производственной (сервисной) практики.

Оформленный отчет, студент представляет на кафедру за 3 дня до окончания практики в соответствии с требованиями нормоконтроля. Отчет составляется каждым студентом индивидуально. После представления отчетов на кафедру устанавливаются сроки защиты практики перед комиссией. В состав комиссии кроме руководителя практики входят не менее, чем один преподаватель выпускающей кафедры. На защиту студент предоставляет: 1. Пояснительную записку на листах формата А 4 в компьютерной версии объемом не менее 20-25 листов, содержащую описание выполненного индивидуального задания. 2. Иллюстративный материал (карты, схемы и т.п.), а также отдельные выписки ПЗ, результаты анкетирования, инструкции, правила и другие производственно-технические материалы могут быть выполнены на отдельных листах или бланках и приложены к отчету по практике. 3. Презентацию о результатах производственной практики в электронном виде. На защите отчета по практике студент коротко (3-5 мин.) докладывает об основных результатах производственной практики и отвечает на вопросы членов комиссии. При оценивании результатов мероприятия используется балльно-рейтинговая система оценивания результатов учебной деятельности обучающихся (утверждена приказом ректора от 24.05.2019 г. № 179) Описание шкалы оценивания №№ заданий

Формулировка задания	Вид контроля (включая текущий)	МАКС балл
1) соблюдение сроков прохождения практики, в соответствии с её содержанием, предъявляемым требованиям охраны труда, техники безопасности и пр.	Отметка посещаемости/Дневник практики	3
2) соответствие индивидуальному заданию, согласованного для каждого обучающегося (прохождение практики в профильной организации в должности горничная/официант/бармен)	Отзыв работодателя	3
3) качество пояснительной записки	Контрольное мероприятие промежуточной аттестации: проверка задания в содержании отчета	3
4) защита отчета по практике;	Контрольное мероприятие промежуточной аттестации: защита отчета по производственной практике	1
ИТОГОВАЯ СУММА БАЛЛОВ		10

Бонусное задание Участие в конференциях, семинарах и т.д.

7.3. Оценочные материалы

Компетенции	Результаты обучения	№ КМ				
		1	2	3	4	5
УК-2	Знает: основные технологические циклы и процессы обслуживания на предприятиях гостиничной индустрии	+		+		
УК-2	Умеет: анализировать условия деятельности при разработке гостиничного продукта, общения с клиентами; осуществлять командный процесс обслуживания потребителей гостиничных услуг				++	
УК-2	Имеет практический опыт: реализации технологического цикла обслуживания потребителей на основе клиентоориентированных технологий				++	
УК-3	Знает: основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на предприятии гостиничной индустрии		+			+

УК-3	Умеет: толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя	+			+
УК-3	Имеет практический опыт: выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры предприятий гостиничной индустрии	+			+
УК-5	Знает: основные принципы организации коллективного труда, основы корпоративной культуры и культуры межличностного общения на гостиничном предприятии	++			
УК-5	Умеет: толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия в процессе обслуживания потребителя	+			+
УК-5	Имеет практический опыт: выполнения квалификационных требований, должностных инструкций и норм корпоративной культуры гостиничных предприятий	+			
УК-8	Знает: технику безопасности на конкретном предприятии и внутренние стандарты предприятия для обслуживания потребителя	++			
УК-8	Умеет: выявлять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и указывать их в отчете по практике, предлагать мероприятия по решению проблем	+			+
УК-8	Имеет практический опыт: безопасного обслуживания потребителя, на основе международных и российских нормативно-правовых актов, и внутренних стандартов предприятия	+			+
ПК-1	Знает: структуру и содержание гостиничного продукта; виды гостиничных услуг	+	+		
ПК-1	Умеет: организовывать профессиональную деятельность отдельных служб гостиничного предприятия согласно запросам потребителя	+++			+
ПК-1	Имеет практический опыт: решения практических задач, связанных с организацией предоставления услуг потребителю	+++	+		
ПК-7	Знает: понятие, методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий			++	
ПК-7	Умеет: использовать методы и средства продвижения гостиничного продукта с использованием современных технологий				++
ПК-7	Имеет практический опыт: продвижения и продажи гостиничного продукта и отдельных услуг с использованием информационных технологий				++

Типовые контрольные задания по каждому мероприятию находятся в приложениях.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

Печатная учебно-методическая документация

а) основная литература:

Не предусмотрена

б) дополнительная литература:

1. Гостиничное дело журнал Академия торговли и внешнеэкономических связей журнал. - М., 2013-

из них методические указания для самостоятельной работы студента:

1. Бланк-задание для прохождения производственной (сервисной) практики
2. Туризм и гостиничное дело: методические рекомендации по оформлению курсовых и выпускных квалификационных работ / сост. М.Н. Малыженко; под ред. Т.Н. Третьяковой. – Челябинск: Изд-во ЮУрГУ, 2019. – 60 с.

Электронная учебно-методическая документация

№	Вид литературы	Наименование ресурса в электронной форме	Библиографическое описание
1	Дополнительная литература	Гарант	ГОСТ Р 54603-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.12.2011 N 737-ст)
2	Дополнительная литература	Гарант	ГОСТ Р 55817-2013. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к индивидуальным средствам размещения" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 22.11.2013 N 1738-ст)
3	Дополнительная литература	Гарант	ГОСТ Р 54599-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 08.12.2011 N 733-ст)
4	Дополнительная литература	Гарант	ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003). Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения" (утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 03.11.2009 N 496-ст)
5	Дополнительная литература	Гарант	ГОСТ 32692-2014. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Общие требования к методам и формам обслуживания на предприятиях общественного питания" (введен в действие Приказом Росстандарта от 27.05.2014 N 459-ст)
6	Дополнительная литература	Гарант	ГОСТ 30389-2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования" (вместе с "Минимальными требованиями к предприятиям (объектам) общественного питания различных типов") (введен в действие Приказом Росстандарта от 22.11.2013 N 1676-ст)
7	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Гостиничное хозяйство : учебное пособие / составитель Н. П. Алексеева. — 2-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2016. — 344 с. — ISBN 978-5-9765-0850-7. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/84576 (дата обращения: 18.07.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
8	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Полякова, А. В. Инфраструктура гостиничного и ресторанного хозяйства : учебное пособие / А. В. Полякова. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2020. — 282 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL:

			https://e.lanbook.com/book/170481 (дата обращения: 18.07.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
9	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Брашнов, С. Г. Основы индустрии гостеприимства : учебное пособие / С. Г. Брашнов, Е. В. Мигунов. — 2-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 218 с. — ISBN 978-5-9765-1422-5. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/119310 (дата обращения: 18.07.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
10	Основная литература	Электронно-библиотечная система издательства Лань	Черевичко, Т. В. Теоретические основы гостеприимства : учебное пособие / Т. В. Черевичко. — 3-е изд., стер. — Москва : ФЛИНТА, 2019. — 286 с. — ISBN 978-5-9765-0024-2. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: https://e.lanbook.com/book/125396 (дата обращения: 18.07.2021). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

9. Информационные технологии, используемые при проведении практики

Перечень используемого программного обеспечения:

1. Microsoft-Windows(бессрочно)
2. Microsoft-Office(бессрочно)

Перечень используемых информационных справочных систем:

Нет

10. Материально-техническое обеспечение практики

Место прохождения практики	Адрес места прохождения	Основное оборудование, стенды, макеты, компьютерная техника, предустановленное программное обеспечение, обеспечивающие прохождение практики
ИП Пупкевич И.В., гостиница "Персона"	454091, г. Челябинск, ул. Красноармейская, д. 116	Оборудование, предоставляемое предприятием
ООО "Мелиот-Бар"	454003, Челябинск, Салавата Юлаева, 17г	Производственный инвентарь и инструменты для работы официанта
ООО "Гостиничный комплекс "БОВИД"	454079, Челябинск, Линейная, 98	Оборудование, предоставляемое предприятием
ООО "Гостиничное хозяйство"	454091, г.Челябинск, пр.Ленина, 52	Оборудование, предоставляемое предприятием
Гостиничный комплекс Алмаз	454080, Челябинск, Лесопарковая, 15	Оборудование, предоставляемое предприятием
ООО Гостиничный	454000, Челябинск, Чапаева, 118	Оборудование, предоставляемое предприятием

комплекс "Березка"		
ГУП ЧО Гостинный дом "Визит"	454092, город Челябинск, улица Елькина,, дом 76	Оборудование, предоставляемое предприятием
ООО Гостинный двор, г.Троицк	457100, Троицк, Челябинская область, Советская, 109	Оборудование, предоставляемое предприятием