

АННОТАЦИЯ

УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

(практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности)

Направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

1. Место в структуре ОПОП

Данный раздел относится к блоку практики Б2 учебного плана подготовки бакалавров по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

2. Цель практики – изучение студентами основного содержания работы гостиниц и других средств размещения, закрепление и углубление теоретической подготовки обучающегося, приобретение навыков практической профессиональной деятельности, т.е. формирование компонентов общекультурных компетенций бакалавров гостиничного дела.

3. Требования к результатам освоения содержания практики

В соответствии с ФГОС ВО, учебная практика направлена на получение первичных профессиональных умений и навыков и формирование компонентов общекультурных компетенций: *ОК-1, ОК-2, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ПКВ-15*.

Ожидаемые результаты:

После прохождения учебной практики студенты должны **знать**:

- типологию гостиниц;
- организационную структуру гостиниц и других средств размещения;
- основные направления деятельности гостиниц;
- законодательные и нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность гостиниц и других средств размещения;
- функциональные обязанности и нравственно-этические нормы деятельности специалистов сферы обслуживания.

После прохождения учебной практики студенты должны **уметь**:

- актуализировать полученные знания на практике, проводить сравнительный анализ теории гостиничного дела с практикой;
- вести беседу с представителями учреждения, анализировать, интерпретировать, обобщать и фиксировать в дневнике полученные сведения об объекте практики;
- наблюдать и вычленять типичные характеристики различных категорий граждан, нуждающихся в удовлетворении их социально-культурных потребностей;
- вступать в продуктивное общение с клиентом;
- владеть собой, осуществлять самоконтроль и саморефлексию;
- составлять индивидуальный план работы, а также отражать результаты практики, впечатления и полученные сведения в отчетной документации;
- работать с законодательными, нормативно-правовыми документами, научной и методической литературой;
- устанавливать и поддерживать профессиональные отношения со специалистами и руководителями гостиниц и других средств размещения;
- наблюдать, анализировать и фиксировать содержание и особенности деятельности предприятий гостиничного хозяйства.

После прохождения учебной практики студенты должны **владеть**:

- навыками анализа нормативно-правовой документации, регламентирующей деятельность предприятий гостиничного хозяйства;
- навыками сравнительного анализа теории и практики гостиничного дела;
- технологиями профессиональной саморефлексии;
- навыками эффективной профессиональной коммуникации;
- навыками создания отчетной документации.

4. Содержание учебной практики

Учебная практика состоит из следующих этапов:

1. Подготовительный этап: участие в установочной конференции; знакомство с руководителем практики; получение краткой информации об объектах всех этапов практики, получение задания на практику, ознакомление с программой практики.

2. Экскурсионный этап: общее знакомство с предприятиями гостиничного хозяйства; беседа с руководителями средств размещения; выявление специфики учреждения, основных направлений его деятельности; получение сведений о кадровом составе специалистов и их обязанностях.

3. Этап «ознакомления с деятельностью предприятия»: беседа с руководителем практики от предприятия, составление графика индивидуальной работы; определение совместно с руководителем практики порядка и сроков прохождения заданий; знакомство со структурой предприятия гостиничного хозяйства (основными службами), миссией, основными видами деятельности, изучение нормативно-правовой документации; наблюдение за работой сотрудников предприятия (деловой этикет, внешний вид, профессиональные качества, основное содержание деятельности сотрудников).

4. Этап «ознакомления с деятельностью специалиста»: знакомство с основным содержанием деятельности сотрудников службы, определение должностных обязанностей, плана и графика работы, характера взаимодействия с другими специалистами; изучение внутренней документации, знакомство со спецификой работы; включение в различные виды деятельности.

5. Заключительный этап: обобщение полученных на практике результатов, завершение оформления дневника и отчета по практике.

Студенту необходимо раскрыть все разделы, предусмотренные структурой и содержанием учебной практики и показать собственную оценку состояния предприятия гостиничного хозяйства (его службы, подразделения). Оформление отчета производится на компьютере с приведением необходимых схем, графиков и таблиц. По окончании учебной практики студент вместе с научным руководителем от кафедры обсуждает итоги практики и собранные материалы. В дневнике по учебной практике руководитель дает отзыв о работе студента, ориентируясь на его доклад и отчет.

Местом проведения учебной практики могут являться структурные подразделения университета, кафедра «Социально-культурный сервис и туризм», компьютерные классы, а так же предприятия гостиничного хозяйства, обладающие необходимым кадровым и научно-техническим потенциалом. Реализация учебной практики предполагает посещение средств размещения и знакомство со структурой, общим управлением, функциональным назначением; службами и подразделениями: спецификой работы, основными обязанностями и правами сотрудников.

АННОТАЦИЯ

ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

(практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)

Направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

1. Место в структуре ОПОП

Данный раздел относится к блоку практики Б2 учебного плана подготовки бакалавров по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

2. Цель практики – приобретение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, закрепление теоретических знаний по пройденным курсам, выполнение индивидуального задания по практике и сбор материалов для написания курсовой работы бакалавра.

3. Требования к результатам освоения содержания практики

В соответствии с ФГОС ВО, производственная практика направлена на получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности и формирование компонентов следующих компетенций:

Общекультурные: ОК-7, ОК-8

Общепрофессиональные: *ОПК-1*

Профессиональные: *ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-9, ПК-10*

Ожидаемые результаты:

В результате прохождения производственной практики студент должен:

знать:

- теорию организации обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, основы рыночной экономики, маркетинга в сфере гостиничного дела;
- основы организации деятельности предприятий гостиничного хозяйства;
- структуру малого и среднего предпринимательства, распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сфере гостиничного хозяйства;
- основы метрологии, стандартизации, сертификации, порядок подтверждения соответствия, проведения сертификации и классификации, принципы построения международных и отечественных стандартов, методы и способы получения, хранения и переработки информации, структуру локальных и глобальных компьютерных сетей, виды информационного обслуживания;
- основы рыночной экономики, маркетинга и специфику их применения в гостиничном деле, основы организации и планирования деятельности предприятий гостиничного хозяйства, принципы построения отечественных и международных стандартов, этику индустрии гостеприимства, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет; правовые аспекты регулирования деятельности в сфере гостиничного дела;
- технологии маркетинговых коммуникаций;

уметь:

- анализировать основные и дополнительные услуги предприятий гостиничного хозяйства;
- разрабатывать новые услуги предприятий гостиничного хозяйства;
- организовывать процесс обслуживания потребителей гостиничных услуг;
- анализировать процесс принятия потребительского решения;
- формировать и поддерживать клиентурные отношения;
- проводить комплексный анализ рынка гостиничных услуг, сегментировать рынок;
- применять основы теории обслуживания в профессиональной деятельности, организации контактной зоны предприятий гостиничного хозяйства;
- проводить исследования рынка гостиничных услуг, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия гостиничного хозяйства;
- разрабатывать стандарты, сертификаты качества, другие нормативные документы, и использовать документацию, разработанную отечественными и международными организациями при оценке и контроле качества работ и услуг;
- соблюдать основные требования информационной безопасности при решении профессиональных задач, применять офисное оборудование и персональные средства в сфере гостиничного дела;
- оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей, применять методы психодиагностики: экспресс-диагностика потребителей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя, находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов, соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета, использовать

стандартную и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации работ и услуг;

владеть:

– навыками эффективного общения с потребителями гостиничных услуг; анализа основных направлений и проблем взаимодействия предприятия гостиничное дела и его клиентов;

– навыками оценки степени удовлетворенности потребителей предоставляемыми им услугами предприятий гостиничного хозяйства;

– навыками деловых коммуникаций и приемами делового общения в профессиональной сфере, конкретными методами изучения и обработки финансовой информации, навыками организации процесса обслуживания;

– умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания, методами безконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе оказания услуг, приемами изучения личности потребителя, методами диагностирования и влияния на потребителя, основами профессиональной этики и этикета, навыками работы с информационными системами, методами проведения маркетинговых исследований;

Результаты достигаются путем выполнения функций сотрудников служб средств размещения в организациях различных форм собственности.

Основные навыки могут быть использованы в написании курсовой работы и в практической деятельности.

4. Содержание производственной практики

Производственная практика состоит из следующих этапов:

I этап: участие в установочной конференции; знакомство с руководителем практики; получение информации об объекте практики; ознакомление с программой практики.

II этап: составление плана работы на период практики с указанием форм работы и конкретных сроков, разработка структурно-функциональной модели собственной деятельности в качестве специалиста гостиничного дела, раскрытие содержание каждого компонента модели и отражение в отчете.

III этап: выявление и отражение в отчете структуры и содержания деятельности предприятия гостиничного хозяйства; описание должностных обязанностей, особенностей условий работы специалистов служб средства размещения, изучение документов, регламентирующих его деятельность; составление паспорта предприятия; изучение и анализ работы сотрудников средства размещения; изучение содержания их деятельности документации, регламентирующей ее.

IV этап: помощь в оказании услуг в организационных, управленческих видах деятельности, участие в работе предприятия гостиничного хозяйства (выполнение конкретных поручений), изучение организационных и технологических особенностей работы служб (подразделений).

V этап: анализ и обобщение знаний и опыта работы специалиста гостиничного дела, обобщение систематизация полученных результатов. Подготовка итоговых отчетных документов.

Студенту необходимо раскрыть все разделы, предусмотренные структурой и содержанием производственной практики и показать собственную оценку состояния предприятия гостиничного хозяйства (его службы/подразделения). Оформление отчета производится на компьютере с приведением необходимых схем, графиков и таблиц. По окончании производственной практики студент вместе с научным руководителем от кафедры обсуждает итоги практики и собранные материалы. В дневнике по производственной практике руководитель дает отзыв о работе студента, ориентируясь на его доклад и отчет.

VI этап: промежуточная аттестация, участие в итоговой конференции.

Местом проведения производственной практики могут являться структурные подразделения университета, организации и предприятия гостиничного хозяйства

(гостиницы и иные средства размещения), с которыми Университетом управления «ТИСБИ» заключены долгосрочные и краткосрочные договора.

При выборе баз практики должны быть учтены следующие критерии:

- база практики соответствует основным требованиям, предъявляемым к предприятиям гостиничного хозяйства;
- коллектив предприятия обладает достаточной квалификацией для работы со студентами;
- практика студентов реализуется в соответствии с требованиями, изложенными в нормативных документах;
- на предприятии гостиничного хозяйства имеется достаточная материально-техническая база для эффективной работы студентов во время практики;
- сотрудники предприятия используют в своей работе современные инновационные технологии.

АННОТАЦИЯ

ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА)

(для выполнения выпускной квалификационной работы)
Направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

1. Место в структуре ОПОП

Данный раздел относится к блоку практики Б2 учебного плана подготовки бакалавров по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

2. Цель практики – закрепление теоретических знаний и приобретение умений по организации и проведению научно-исследовательской работы; осознание будущим бакалавром уровня развития своих профессионально значимых качеств и определение траектории профессионального роста и развития.

3. Требования к результатам освоения содержания практики

В соответствии с ФГОС ВО, преддипломная практика проводится для написания выпускной квалификационной работы, а так же направлена на получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности и формирование компонентов следующих компетенций:

Общепрофессиональные: *ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3*

Профессиональные: *ПК-3, ПК-4, ПК-9, ПК-10, ПК-11, ПК-12, ПК-13, ПК-14*

В результате прохождения преддипломной практики студент должен:

знать:

- теорию организации обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, основы рыночной экономики, менеджмента, маркетинга в сфере гостиничного дела;
- основы организации и планирования деятельности предприятий гостиничного хозяйства;
- структуру малого и среднего предпринимательства, распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сфере гостиничного хозяйства;
- основы метрологии, стандартизации, сертификации, порядок подтверждения соответствия, проведения сертификации и классификации, принципы построения международных и отечественных стандартов, методы и способы получения, хранения и переработки информации, структуру локальных и глобальных компьютерных сетей, виды информационного обслуживания, устройства для электронной обработки информации, основы программирования;

- основы рыночной экономики, менеджмента, маркетинга и специфику их применения в гостиничном деле, основы организации и планирования деятельности предприятий гостиничного хозяйства, принципы построения отечественных и международных стандартов, этику индустрии гостеприимства, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет; правовые аспекты регулирования деятельности в сфере гостиничного дела;

- технологии маркетинговых коммуникаций;

уметь:

- анализировать основные и дополнительные услуги предприятий гостиничного хозяйства;

- разрабатывать новые услуги предприятий гостиничного хозяйства;

- организовывать процесс обслуживания потребителей гостиничных услуг;

- анализировать процесс принятия потребительского решения;

- формировать и поддерживать клиентурные отношения;

- проводить комплексный анализ рынка гостиничных услуг, сегментировать рынок,

- применять основы теории обслуживания в профессиональной деятельности, организации контактной зоны предприятий гостиничного хозяйства;

- уметь разрабатывать индивидуально и в составе команды инновационные решения, определять необходимые для их реализации средства и методы, оценивать их эффективность;

- проводить исследования рынка гостиничных услуг и осуществлять продвижение услуг, определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг, прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия гостиничного хозяйства;

- разрабатывать стандарты, сертификаты качества, другие нормативные документы, и использовать документацию, разработанную отечественными и международными организациями при оценке и контроле качества работ и услуг;

- соблюдать основные требования информационной безопасности при решении профессиональных задач, применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сфере гостиничного дела;

- оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей, применять методы психодиагностики: экспресс-диагностика потребителей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя, находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов, соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета, использовать стандартную и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации работ и услуг;

- организовывать и проводить защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций, проводить контроль параметров на их соответствие санитарным нормам и правилам;

владеть:

- навыками эффективного общения с потребителями гостиничных услуг; анализа основных направлений и проблем взаимодействия предприятия гостиничного дела и его клиентов;

- навыками оценки степени удовлетворенности потребителей предоставляемыми им услугами предприятий гостиничного дела;

- навыками деловых коммуникаций и приемами делового общения в профессиональной сфере, конкретными методами изучения и обработки финансовой информации, навыками организации процесса обслуживания;

- навыками работы с современными информационными технологиями, необходимыми для организации и осуществления предпринимательской деятельности в гостиничном хозяйстве;
- методами продвижения услуг, методами выбора и оценки эффективности канала продвижения гостиничного продукта;
- умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания, методами принятия управленческих решений;
- методами разработки, реализации и оценки инновационных процессов в сфере гостеприимства;
- методами разработки нормативных документов, определяющих качество обслуживания на предприятии гостиничного хозяйства; использования нормативных и правовых документов при продвижении гостиничных услуг.
- умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания, методами безконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе оказания услуг, приемами изучения личности потребителя, методами диагностирования и влияния на потребителя, основами профессиональной этики и этикета, навыками работы с информационными системами, навыками менеджмента в гостиничном деле, методами проведения маркетинговых исследований;
- основами обеспечения безопасности жизнедеятельности в производственных, бытовых условиях, чрезвычайных ситуациях.

Результаты достигаются путем выполнения функций администратора предприятия гостиничного хозяйства при прохождении преддипломной практики в организациях различных форм собственности.

Результаты достигаются путем выполнения функций сотрудников (специалистов) на предприятии гостиничного хозяйства при прохождении преддипломной практики в организациях различных форм собственности.

Основные навыки могут быть использованы в написании выпускной квалификационной работы и в практической деятельности.

4. Содержание преддипломной практики

Преддипломная практика состоит из следующих этапов:

I этап: участие в установочной конференции; знакомство с руководителем практики; получение информации об объекте практики; ознакомление с программой практики.

II этап: составление плана работы на период практики с указанием форм работы и конкретных сроков, разработка структурно-функциональной модели собственной деятельности в качестве специалиста гостиничного дела, раскрытие содержания каждого компонента модели и отражение в отчете.

III этап: выявление и отражение в отчете структуры и содержания деятельности предприятия гостиничного хозяйства; описание должностных обязанностей, особенностей условий работы сотрудников служб средства размещения, изучение документов, регламентирующих их деятельность; составление паспорта учреждения или службы; изучение и анализ работы сотрудников средства размещения; изучение содержания деятельности сотрудника службы и документации, регламентирующей его деятельность.

IV этап: помощь в оказании услуг в организационных, управленческих видах деятельности, участие в работе предприятия гостиничного хозяйства (выполнение конкретных поручений), изучение технологических особенностей работы службы средства размещения; проведение формирующего эксперимента, исследование проблем и поиск путей оптимизации работы, а также разработка практических рекомендаций по улучшению работы предприятия гостиничного хозяйства (службы), оказывающего гостиничные услуги в соответствии с темой выпускной квалификационной работы.

V этап: анализ и обобщение знаний и опыта работы специалиста в сфере гостиничного дела, обобщенная рефлексия итогов практики. Обобщение систематизация полученных результатов.

Подготовка итоговых отчетных документов. Подготовка выступления на итоговую конференцию.

Студенту необходимо раскрыть все разделы, предусмотренные структурой и содержанием преддипломной практики и показать собственную оценку состояния предприятия гостиничного хозяйства (его службы/ подразделения). Оформление отчета производится на компьютере с приведением необходимых схем, графиков и таблиц. По окончании преддипломной практики студент вместе с научным руководителем от кафедры обсуждает итоги практики и собранные материалы. В дневнике по преддипломной практике руководитель дает отзыв о работе студента, ориентируясь на его доклад и отчет.

VI этап: промежуточная аттестация, участие в итоговой конференции.

Преддипломная практика проводится на базе учреждений, имеющих в штате специалиста с базовым образованием и стажем работы не менее 5 лет, оказывающих гостиничные услуги населению.

Обязательным условием для определения базы практики является заключения договора и наличие у специалиста опыта по руководству практикой студентов.

При выборе баз практики должны быть учтены следующие критерии:

- база практики соответствует основным требованиям, предъявляемым к учреждениям сферы гостеприимства;
- у средства размещения (базы практики) в наличии лицензия на право реализации услуг;
- коллектив учреждения обладает достаточной квалификацией для работы со студентами;
- процесс оказания услуг реализуется в соответствии с требованиями, изложенными в нормативных документах организации (предприятия);
- в учреждении имеется достаточная материально-техническая база для эффективной работы студентов во время практики;
- сотрудники используют в своей работе современные инновационные технологии.