

АННОТАЦИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

(ознакомительной практики)

Направление подготовки: 43.03.03 «Гостиничное дело»

1. Место в структуре ОПОП

Данный раздел относится к обязательной части блока 2 «Практики» учебного плана подготовки бакалавров по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело».

2. Цель практики – ознакомление с основными видами и направлениями работ в сфере гостеприимства, а также получения первичных профессиональных умений и навыков.

К основным задачами учебной практики относят: 1) формирование у студентов представление об основных направлениях работы в сфере гостеприимства; 2) приобретение навыков общения с клиентами и гостями; 3) приобретение опыта работы в коллективе.

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 универсальных компетенций: УК-1, УК-4, УК-5, УК-6, УК-7, УК-8, УК-9, УК-10

Ожидаемые результаты:

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

- имеет представление о единстве и многообразии мира и месте в нем человека;
- приемы и методы сбора, накопления, обработки, передачи и распространения информации;
- сущность категории «услуга», свойства услуг, основные подходы к классификации услуг;
- основные направления и перспективы развития сферы сервиса, принципы современного сервиса; роль гостиничного дела в системе социально-культурного сервиса, основные направления работы в сфере гостеприимства;
- основные подходы к определению качества услуг, модели качества услуг, критерии оценки качества услуг;
- функциональные обязанности и нравственно-этические нормы деятельности специалистов сферы обслуживания; формы организации своего рабочего и свободного времени для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности;
- типы и стратегии взаимодействия в профессиональном общении; сущность стратегии сотрудничества; основы взаимодействия в команде; основы психологии малых групп; межгрупповых отношений и взаимодействий;
- основные категории психологии личности и психологии поведения; базовые характеристики личности; структуру личности; теорию мотивации поведения и деятельности, психической регуляции поведения и деятельности; особенности поведения различных категорий людей;
- правила техники безопасности и правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения.

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;

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

– технологиями профессиональной саморефлексии;

– навыками эффективной профессиональной коммуникации;

– навыками сбора, обработки и передачи информации, необходимой для профессиональной деятельности

– навыками создания отчетной документации.

4. Содержание учебной практики

Учебная практика состоит из следующих этапов:

1. **Подготовительный этап:** участие в установочной конференции, прохождение инструктажа по технике безопасности; 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 со сферой гостеприимства города Казань; беседа с руководителем практики; выявление специфики деятельности предприятий сферы гостеприимства города, основных направлений их деятельности.

3. **Этап ознакомления с деятельностью и спецификой индустрии гостеприимства города Казань:** составление графика индивидуальной работы; определение совместно с руководителем практики порядка и сроков прохождения заданий; беседы с руководителем практики, определение должностных обязанностей, плана и графика работы; изучение правовой базы; беседа об особенностях работы предприятий индустрии гостеприимства

4. **Основной этап - самостоятельная работа:** изучение информационных материалов (структура индустрии гостеприимств города: средства размещения, объекты общественного питания, достопримечательности, объекты культурно-досуговой деятельности, музеи и т.д.), проведение социологического исследования для составления портрета туриста, работа с туристами города (предоставление информации о городе, его достопримечательностях, средствах размещения и сервисах).

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 является АНО «Ассамблея туристских волонтеров Республики Татарстан» (Соглашение о сотрудничестве между Государственным комитетом РТ по туризму, АНО «Ассамблея туристских волонтеров РТ и УВО «Университет управления «ТИСБИ»).

АННОТАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

(сервисно-технологическая практика)

Направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

1. Место в структуре ОПОП

Данный раздел относится к обязательной части блока 2 «Практики» 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:

Универсальные: УК-2; УК-3; УК-5;

Общепрофессиональные: ОПК-1, ОПК-2, ОПК-4, ОПК-5

Ожидаемые результаты:

В результате прохождения производственной практики студент должен:

знать:

– сущность категории «услуга», свойства услуг, основные подходы к классификации услуг; основные направления и перспективы развития сферы сервиса, принципы современного сервиса;

– организационную структуру гостиничного предприятия, цикл обслуживания гостя, функциональное назначение и принципы работы основных департаментов гостиничного комплекса;

– основы функционирования рыночного механизма, понятие и классификацию издержек, структуру доходов и прибыли предприятия, её показатели и принципы распределения; структуру экономических ресурсов предприятия: основной, оборотный капитал, трудовые и финансовые ресурсы и др.; экономические основы хозяйственной деятельности организации, методику экономических расчетов, анализа и процесса ценообразования предприятий размещения

– теоретические особенности применения информационного обеспечения в организации общественного питания; основные технологические новации и информационное обеспечение в сфере общественного питания.

уметь:

– умеет классифицировать основные виды услуг; применять принципы системного анализа к сервисной деятельности; определять наиболее востребованные и популярные услуги в соответствии с данными мировой и отечественной статистики;

– демонстрировать знание профессиональных и квалификационных требований к сотрудникам как контактных, так и не контактных служб гостиничного предприятия.

– применять технологические новации при предоставлении услуг питания туристам;

– сбор, обработку и анализ данных, необходимых для составления экономических разделов текущих и перспективных планов; проводить анализ основных макроэкономических показателей, актуальных для планирования/прогнозирования работы предприятий (организаций) в сфере гостеприимства и общественного питания, выполнять экономические расчеты;

– рассчитывать экономическую эффективность организации; налоговую нагрузку при выбранном варианте налогообложения; оформлять первичные документы бухгалтерского учета и составлять бухгалтерские проводки.

Владеть:

- навыками классификации основных видов услуг; методами системного анализа сервисной деятельности;
- навыками составления стандартов обслуживания для контактных и неконтактных служб гостиничного предприятия;
- навыками оценки необходимости внедрения технологических новаций и информационного обеспечения в процесс организации услуг питания; навыками использования современных информационных технологий в процессе предоставления услуг питания;
- навыками расчета, методами и приемами оценки экономических показателей, характеризующих эффективность деятельности предприятия и его финансового состояния;
- основными навыками анализа хозяйственной деятельности предприятий размещения и питания, в том числе оценки экономической эффективности производственной деятельности предприятий размещения, принятия оптимальных решений при осуществлении профессиональной деятельности.
- навыками апробации выбранных экономических решений на практике.

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:

Подготовительный этап: участие в установочной конференции; знакомство с руководителем практики; получение информации об объекте практики; ознакомление с программой практики; совместно с групповым руководителем составление плана работы на период практики с указанием форм работы и конкретных сроков; разработка структурно-функциональной модели собственной деятельности в качестве специалиста сферы обслуживания, раскрытие содержания каждого компонента модели и отражение в отчете.

Основной этап:

1. Ознакомление с основными направлениями деятельности в учреждении (предприятии) – базе практики.

Выявить и отразить в отчете структуру и содержание деятельности учреждения (предприятия): описать должностные обязанности, особенности условий работы специалиста службы (подразделения) средства размещения, перечислить документы, регламентирующие его деятельность; составить паспорт учреждения или службы (подразделения); проанализировать методы и приемы работы; изучить и проанализировать работу сотрудников учреждения или службы; изучение содержания деятельности специалиста и документации, регламентирующей его деятельность.

2. Самостоятельная деятельность (работа). Анализ работы гостиницы или др. средства размещения (службы) в рамках тематики курсовой работы.

Помощь в оказании услуг специалисту в организационных, управленческих видах деятельности; участие в работе службы (выполнение конкретных поручений); изучение технологических особенностей работы специалиста гостиницы или иного средства размещения; проведение формирующего эксперимента в соответствии с темой выпускной квалификационной работы; исследование проблем в соответствии с темой выпускной квалификационной работы; исследование возможностей и поиск путей оптимизации работы в соответствии с темой курсовой работы; разработка практических рекомендаций по улучшению работы в соответствии с темой курсовой работы;

Заключительный этап. Анализ и обобщение знаний и опыта работы специалиста индустрии гостеприимства. Обобщенная рефлексия итогов практики. Обобщение и систематизация полученных результатов. Подготовка итоговых отчетных документов. Подготовка выступления на итоговой конференции.

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.

Промежуточная аттестация. По окончании практики студенты должны принять 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 (организационно-управленческой практики) Направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

1. Место в структуре ОПОП

Данный раздел относится к обязательной части блока 2 «Практики» 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:

Общепрофессиональные: ОПК-1; ОПК-3, ОПК-4, ОПК-6, ОПК-8;

Профессиональные: ПК-2; ПК-3; ПК-7; ПК-8;

В результате прохождения практики студент должен:

знать:

- основные подходы к определению качества услуг, модели качества услуг, критерии оценки качества услуг;
- действующее законодательство, регулирующее отношения в сфере гостиничного обслуживания; структуру договорных связей, возникающих на рынке гостиничных услуг; порядок рассмотрения споров в сфере гостиничных услуг;

– основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; законодательную базу, регламентирующую деятельность организации в сфере гостиничного дела;

уметь:

– определять критерии качества услуг;

– ориентироваться в тенденциях изменения действующего законодательства в сфере гостиничных услуг; компетентно и грамотно подходить к решению юридических вопросов, которые могут возникнуть в связи с исполнением профессиональных обязанностей, находить необходимую нормативную базу и применять ее в профессиональной деятельности;

– применять нормативно-правовую базу в сфере гостиничных услуг согласно заявленным требованиям; вести контроль за качеством выполнения функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих отечественным и международным стандартам обслуживания;

– проводить анализ качества гостиничных услуг с учетом мнения потребителей

владеть:

– навыками определения требований к качеству услуг;

– методикой самостоятельного изучения и анализа действующего законодательства и правоприменительной практики в сфере гостиничных услуг; навыками работы с законодательными и иными нормативными правовыми актами в сфере гостиничных услуг;

– навыками контроля за качеством гостиничных услуг, согласно отечественным и международным стандартам, прикладными методами анализа качества гостиничных услуг

4. Содержание практики

Производственная практика состоит из следующих этапов:

Подготовительный этап: участие в установочной конференции; знакомство с руководителем практики; получение информации об объекте практики; ознакомление с программой практики; совместно с групповым руководителем составление плана работы на период практики с указанием форм работы и конкретных сроков; разработка структурно-функциональной модели собственной деятельности в качестве специалиста сферы обслуживания, раскрытие содержания каждого компонента модели и отражение в отчете.

Основной этап:

2. Ознакомление с основными направлениями деятельности в учреждении (предприятии) – базе практики.

Выявить и отразить в отчете структуру и содержание деятельности учреждения (предприятия): описать должностные обязанности, особенности условий работы специалиста службы (подразделения) средства размещения, перечислить документы, регламентирующие его деятельность; составить паспорт учреждения или службы (подразделения); проанализировать методы и приемы работы; изучить и проанализировать работу сотрудников учреждения или службы; изучение содержания деятельности специалиста и документации, регламентирующей его деятельность.

2. Самостоятельная деятельность (работа). Анализ работы гостиницы или др. средства размещения (службы) в рамках тематики курсовой работы.

Помощь в оказании услуг специалисту в организационных, управленческих видах деятельности; участие в работе службы (выполнение конкретных поручений); изучение технологических особенностей работы специалиста гостиницы или иного средства размещения.

Заключительный этап. Анализ и обобщение знаний и опыта работы специалиста индустрии гостеприимства. Обобщенная рефлексия итогов практики. Обобщение и систематизация полученных результатов. Подготовка итоговых отчетных документов. Подготовка выступления на итоговой конференции.

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.

Промежуточная аттестация. По окончании практики студенты должны принять 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 (ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ)

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

1. Место в структуре ОПОП

Данный раздел относится к обязательной части блока 2 «Практики» 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, производственная практика (преддипломная практика) проводится для написания выпускной квалификационной работы, а также направлена на получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности и формирование компонентов следующих компетенций:

Общепрофессиональные: ОПК-7

Профессиональные: ПК-1, ПК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-6; ПК-7; ПК-8;

В результате прохождения производственной практики (преддипломной практики) студент должен:

знать:

- сущность прогнозирования и планирования, его формы и особенности директивного, индикативного и стратегического планирования; основы планирования потребностей служб гостиницы и иных средств размещения в материальных ресурсах и персонале;

- цели и задачи управления человеческими ресурсами подразделений гостиничного предприятия; механизм формирования количественного состава персонала служб гостиничного предприятия; принципы разработки и функционирования регламентов взаимодействия персонала гостиничного предприятия; технологию разработки кодекса деловой этики гостиничного предприятия;

- отраслевые стандарты сервиса в гостиницах и иных средствах размещения; внутренние стандарты департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания; приемы, методы и процесс разработки и внедрения корпоративных стандартов в практическую деятельность;

- теоретические и экономические основы контроля и анализа бизнес-процессов департаментов (служб) гостиничного предприятия;

- систему нормативных документов, регламентирующую деятельность гостиничного предприятия;

- внешние и внутренние угрозы гостиничного предприятия; общие меры обеспечения комплексной безопасности гостиничного предприятия классификацию технических средств, направленных на обеспечение безопасности гостиничного предприятия; основные требования и правовые основы обеспечения охраны труда

уметь:

- организовывать бизнес-планирование и анализ деятельности гостиниц и других средств размещения; просчитывать механизмы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения классифицировать издержки на выполнение услуг гостеприимства;

- применять методы контроля качества в соответствии с внутренними стандартами организации сферы гостеприимства; разработать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания согласно отраслевым стандартам сервиса и с учетом конъюнктуры рынка и потребностей целевых сегментов потребителей;

- анализировать и определять критерии оценки соответствия предприятия размещения определенной категории; провести идентификацию средств размещения и услуг согласно общеотраслевым стандартам организовать работу по подготовке к прохождению сертификации отдельных служб организации

- проводить анализ и оценку основных экономических показателей деятельности гостиничного предприятия;

- организовать работу по обеспечению требований охраны труда и техники безопасности, эвакуации в чрезвычайных ситуациях; принимать меры по обеспечению комплексной безопасности в гостинице и иных средствах размещения;

владеть:

- приемами сбора информации, обработки и анализа показателей на макро- и микро- уровнях; приемами планирования и анализа деятельности гостиничного предприятия – организации работы в функциональных службах гостиницы

- навыками организации работы службы внутреннего контроля гостиничного предприятия; навыками контроля, оценки бизнес-процессов в индустрии гостеприимства

- владеет технологией разработки документов в соответствии с требованиями стандартов; навыками внедрения разработанных стандартов в процесс обслуживания; навыками по организации работ по прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации;

- владеет навыками по организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения;

- навыками проведения мероприятий по предотвращению нарушений норм охраны труда и техники безопасности, инструктажа и контроля за их соблюдением; ведения необходимой документации установленного образца по охране труда на предприятиях гостиничного хозяйства.

4. Содержание производственной практики (преддипломной практики)

Производственная практика (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 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 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.