

ЕЛЕЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМ. И.А. БУНИНА



«УТВЕРЖДАЮ»

Директор института истории и культуры

ПРОГРАММА
УЧЕБНОЙ ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ ПРАКТИКИ

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Сервис в гостиничном и ресторанном бизнесе

Квалификация (степень): *бакалавр*

Форма обучения: *очная*

Институт: истории и культуры

Кафедра: туризма и гостиничного дела

Формы обучения	очная форма	очно-заочная форма	заочная форма
Курс	3		
Семестр / триместр	5		
Самостоятельная работа	214		

Всего часов: 216

Трудоемкость: 6 зачетных единиц.

Разработчик(и) рабочей программы:

Кандидат филологических наук, доцент И.Е.Полякова

I. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

1.1. Вид практики: учебная.

1.2. Тип практики: ознакомительная.

1.3. Цель практики: расширение профессиональных знаний, полученных в процессе обучения и получение конкретных сведений о содержании и характере деятельности основных предприятий индустрии гостеприимства.

1.4. Задачи практики:

- приобретение умений и навыков на основе знаний, полученных в процессе теоретического обучения;
- знакомство с основами будущей профессиональной деятельности;
- закрепление и углубление основных понятий и терминов.

1.5. Способы проведения практики: стационарная, выездная.

1.6. Формы проведения практики: дискретная.

1.7. Планируемые результаты обучения при прохождении практики:

Код компетенции и ее формулировка	Планируемые результаты	Индикаторы достижения компетенции
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Знать: методы поиска информации и работы с ней; - сущность системного подхода анализировать задачу, выделять этапы ее решения, осуществлять действия по решению; находить различные варианты решения задачи, Уметь: оценивать их преимущества и риски навыками оценивания практических последствий возможных вариантов решения задачи; Владеть: навыками грамотного, логичного, аргументированного формулирования собственных суждений и оценок	Знает: методику работы со справочными и информационными материалами в сфере туризма и гостеприимства с целью реализации проектов в туристской и гостиничной индустрии Умеет: оценивать влияние различных факторов на развитие туризма и гостеприимства с целью реализации проектов в туристской и гостиничной индустрии Владеет: навыками оценки потенциала, преимуществ и рисков развития гостиничной и туристской индустрии
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм,	Знать: способы проектирования решения конкретной задачи проекта, определения оптимальных способов ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений Уметь: формулировать совокупность взаимосвязанных задач в рамках поставленной цели работы, обеспечивающих ее достижение; - качественно решать конкретные	Знает: способы проектирования решения конкретной задачи проекта, определения оптимальных способов ее решения, исходя из действующих правовых норм в сфере гостеприимства и общественного питания и имеющихся ресурсов и ограничений Умеет: формулировать взаимосвязанные задачи в рамках цели работы, обеспечивающие ее достижение;

имеющихся ресурсов и ограничений	<p>задачи (исследования, проекта, деятельности) за установленное время</p> <p>Владеть: навыками определения ожидаемых результатов решения поставленных задач;</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками публичного представления результатов решения задач исследования, проекта, деятельности 	<p>- качественно решать конкретные проектные и исследовательские задачи в профессиональной сфере за установленное время</p> <p>Владеет: навыками определения ожидаемых результатов решения поставленных задач;</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками публичного представления результатов решения задач исследования, проекта, деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<p>Знать: стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности поведения разных групп людей, с которыми работает/взаимодействует <p>Уметь: определять свою роль в команде;</p> <ul style="list-style-type: none"> - устанавливать разные виды коммуникации (учебную, деловую, неформальную и др.); - оценивать последствия личных действий и планировать последовательность шагов для достижения заданного результата <p>Владеть: навыками эффективного взаимодействия с другими членами команды, в т.ч. участия в обмене информацией, знаниями и опытом, в презентации результатов работы команды</p>	<p>Знает: стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;</p> <ul style="list-style-type: none"> - особенности поведения разных групп людей, с которыми взаимодействует в организации гостиничного и ресторанного бизнеса <p>Умеет: определять свою роль в команде;</p> <ul style="list-style-type: none"> - устанавливать разные виды коммуникации в организации гостиничного и ресторанного бизнеса; - оценивать последствия личных действий <p>Владеет: навыками эффективного взаимодействия с другими членами команды в организации гостиничного и ресторанного бизнеса</p>
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ках)	<p>Знать: коммуникативно приемлемые стили делового общения на государственном и иностранном (-ых) языках;</p> <ul style="list-style-type: none"> - вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами <p>Уметь: коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном (-ых) языках;</p> <ul style="list-style-type: none"> - вести деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в 	<p>Знает: коммуникативно приемлемые стили делового общения на государственном и иностранном (-ых) языках в рамках собственной профессиональной сферы;</p> <p>Умеет: культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном (-ых) языках;</p> <ul style="list-style-type: none"> - вести деловую переписку с партнерами и клиентами в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в

	<p>формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>Владеть: навыками использования информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках;</p> <p>- навыками выполнения перевода академических текстов с иностранного (-ых) на государственный язык.</p>	<p>формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>Владеет: навыками использования информационно-коммуникационных технологий при поиске необходимой информации в процессе решения различных коммуникативных задач в сфере гостеприимства и общественного питания на государственном и иностранном (-ых) языках</p>
<p>УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>Знать: свои ресурсы и их пределы (личностные, психофизиологические, ситуативные, временные и т.д.) для успешного выполнения порученной работы</p> <p>Уметь: - планировать перспективные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда;</p> <p>- критически оценивать эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач, а также относительно полученного результата</p> <p>Владеть: навыками реализации намеченной цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда;</p> <p>- навыками использования предоставляемых возможностей для приобретения новых знаний и навыков</p>	<p>Знает: свои ресурсы и их пределы (личностные, психофизиологические, ситуативные, временные и т.д.) для успешного выполнения порученной работы</p> <p>Умеет: планировать перспективные цели деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда;</p> <p>- критически оценивать эффективность использования времени и других ресурсов при решении поставленных задач</p> <p>Владеет: навыками реализации намеченной цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда в сфере гостеприимства и общественного питания</p>
<p>ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество</p>	<p>Знать: международные и национальные стандарты качества оказания услуг в сфере сервиса</p> <p>Уметь: оценивать качество</p>	<p>Знает: международные и национальные стандарты качества оказания услуг в сфере сервиса, основы проектирования стандартов качества</p>

<p>процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон Владеть: навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами</p>	<p>гостиничных услуг и питания на предприятии. Умеет: оказывать услугу в соответствии с внутренними стандартами гостиничного предприятия и предприятия питания, оценивать качество оказания гостиничных услуг и услуг питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон - Владеет: навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания гостиничных услуг и услуг питания в соответствии с международными и национальными стандартами</p>
<p>ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</p>	<p>Знать: законодательство Российской Федерации в сфере сервиса; - нормы международного права при осуществлении деятельности в сфере сервиса; - нормативно-правовую документацию для деятельности в сфере сервиса Уметь осуществлять поиск и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области; - применять и соблюдать законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности Владеть: навыками ведения документооборота в соответствии с нормативными требованиями</p>	<p>Знает: законодательство Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства и общественного питания; - нормы международного права при осуществлении деятельности в сфере туризма и гостеприимства; - нормативно-правовую документацию для деятельности в сфере туризма и гостеприимства и общественного питания Умеет: осуществлять поиск и обоснованно применять необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в гостиничной сфере, а также в области общественного питания; - применять и соблюдать законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении деятельности в области гостеприимства и общественного питания Владеет: навыками ведения документооборота в соответствии с нормативными требованиями в сфере гостеприимства и общественного питания</p>

1.8. Место практики в структуре основной образовательной программы высшего образования (ОПОП ВО):

Учебная Б2.О.02(У) Ознакомительная практика входит в Блок 2. Практика и относится к обязательной части ОПОП. Учебная Б2.О.02(У) Ознакомительная практика опирается на базовые знания, полученные при изучении дисциплин «Введение в гостеприимство», «Экономика предприятий сферы сервиса», «Технологии гостиничной деятельности», «Мировая индустрия гостеприимства». Учебная практика Б2.О.02(У) Ознакомительная практика готовит к изучению дисциплин «Маркетинг гостиничного предприятия», «Менеджмент в сфере сервиса», «Безопасность в индустрии гостеприимства», «Тенденции развития гостиничного и ресторанного бизнеса», к организационно-управленческой практике.

1.9. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность в неделях либо академических или астрономических часах:

Очная форма обучения

Объем практики – 6 зачетных единиц.

Продолжительность практики – 18 недель.

Очно-заочная форма обучения

Не реализуется

Заочная форма обучения

Не реализуется

1.10. Объем контактной работы в часах и её продолжительность в неделях:

Объем контактной работы – 2 часа.

Продолжительность контактной работы – 18 недель.

II. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

2.1. Содержание заданий, раскрывающих основные виды деятельности обучающихся во время прохождения практики:

Ознакомление с деятельностью предприятия по следующим направлениям:

Организационно-правовая форма предприятия.

Рыночные позиции предприятия

Организационная структура предприятия.

Руководство предприятия.

Система менеджмента данного предприятия

Формы обслуживания на гостиничном предприятии.

III. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы:

№	Код компетенции и ее формулировка	Наименование этапов формирования
1.	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Подготовительный этап Основной этап
2.	УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих	Основной этап

	правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	
3.	УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ках)	Результативно-аналитический этап
4.	УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Основной этап
5.	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Основной этап
6.	ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	Основной этап

3.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Контрольные вопросы:

1. Организационно-правовая форма предприятия.
2. Организационная структура предприятия.
3. Формы обслуживания.
4. Система менеджмента данного предприятия.
5. Технологии бронирования на предприятии.
6. Характеристика номерного фонда на предприятии.
7. Тарифы на номера, опубликованные и корпоративные цены.
8. Способы платежей на предприятии.
9. Роль маркетинга в стратегическом планировании бизнеса. Рыночные сегменты гостиничного предприятия (основной и дополнительные рынки).
10. Технологии реализации услуг питания на примере гостиницы; формирование номенклатурной линейки продуктов питания.
11. Особенности работы службы эксплуатации и административно-хозяйственной службы гостиницы.
12. Технологии различных видов уборки.
13. Предметы гостеприимства разового потребления в фирменном исполнении.
14. Рекламная продукция гостиницы.
15. Особенности продаж в гостиничном предприятии.
16. Формирование потребительской лояльности с помощью качества, продвижение продукта и услуг, выбор политики коммуникаций и стимулирования продаж.

3.3. Критерии оценивания результатов прохождения практики определены соответствующим локальным нормативным актом (см. в Положении об оценочных и методических материалах по основным профессиональным образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Елецкий государственный университет им. И.А. Бунина»).

Оценка знаний, умений, навыков проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

К контролю текущей успеваемости относится проверка знаний, умений и сформированных компетенций обучающихся при собеседовании по результатам выполнения заданий.

Промежуточная аттестация по практике осуществляется в форме зачета с оценкой. Для аттестации обучающийся представляет пакет документов (см.: п. 3.4. Формы отчетности по итогам практики) по результатам прохождения практики и с учетом (анализом) проведенных работ.

Результаты промежуточной аттестации по практике фиксируются в зачётно-экзаменационных ведомостях. Получение обучающимся неудовлетворительной оценки за аттестацию является академической задолженностью

3.4. Формы отчетности по итогам практики:

В результате прохождения практики обучающиеся предоставляют следующий пакет документов:

- в печатном виде: задание на практику; дневник практики; отчет о прохождении практики (до 5-6 листов формата А4) в соответствии с заданием, предусмотренным программой практики; характеристику от руководителя практики профильной организации; аттестационный лист;

в электронном виде (электронная версия (текст в формате pdf; имя файла: Фамилия_группа_год (например, Иванова_Л-31_17.pdf))

Объем отчета о прохождении практики должен быть от 3 до 5 страниц компьютерного текста, набранного в текстовом редакторе Word и распечатанного на стандартных листах бумаги формата А4.

Структура отчета о прохождении практики:

1. Введение.
2. Основная часть.
3. Заключение.

Во введении указываются сроки прохождения практики, наименование организации, где обучающийся проходил практику, подразделение, руководитель практики от профильной организации, цели и задачи практики.

Основная часть состоит из двух разделов.

В первом разделе дается краткая характеристика организации, цели и задачи организации, принципы организации и основные направления деятельности профильной организации, функции структурного подразделения, где обучающийся проходил практику, нормативные документы, которыми руководствовался практикант во время прохождения практики. В этом разделе отражается работа по прохождению инструктажа по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилам внутреннего распорядка.

Во втором разделе содержится развернутая характеристика выполненной работы:

- содержание выполненных обучающимся заданий, раскрывающих основные виды деятельности практиканта во время прохождения практики;
- сведения о закреплении / углублении теоретических знаний, приобретении практических навыков;
- недостатки / упущения / трудности, имевшие место при прохождении практики;
- выводы о достижении цели и выполнении задач практики;
- другие сведения, отражающие прохождение практики обучающимся.

В заключении подводятся итоги практики, отражаются полученные навыки и практические умения, освоенные компетенции в соответствии с учебным планом; степень выполнения программы практики; предложения, направленные на улучшение организации в проведении практики.

Обучающийся
(подпись)

(ФИО)

_____ / _____ /

Требования к тексту: Тип файла – doc (docx). Основной текст – Times New Roman 14. Абзац (отступ) – 1. Интервал – 1. Поля: верхнее – 1,5, нижнее – 1,5; левое – 3, правое – 1,5. Нумерация страниц сквозная, номер располагается внизу страницы по центру листа, особый колонтитул на первой странице.

Обязательным требованием к отчету о преддипломной практике является предоставление полного текста ВКР в электронном виде для последующей работы над окончательным вариантом исследования и подготовки к процедуре защиты.

¹ **Например:** В результате прохождения практики я закрепил (-ла) полученные в процессе освоения образовательной программы знания, профессиональные умения и навыки, необходимые для решения профессиональных задач в _____ деятельности.

ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ДНЕВНИКА ПРАКТИКИ

1. Дневник практики – официальный документ; он должен быть оформлен по всем правилам.
2. Форма данного учебного документа такова. Во-первых, **титульный лист**. На титульном листе должны быть указаны наименование учебного заведения, институт, курс и направление подготовки обучающегося, а также его фамилия имя и отчество. Обязательно укажите вид практики (учебная, производственная) и сроки прохождения.
3. Затем идет **оформление самого дневника**. Все работы, выполняемые практикантом, должны быть пронумерованы и разделены по датам.
4. После названия выполняемой работы даётся её **краткое содержание**. Избегайте общих фраз. Напротив каждого пункта работы необходимо оставить место для замечаний руководителя практики от университета. Свою подпись руководитель практики от профильной организации ставит в конце всего дневника. Также должна присутствовать печать организации.
5. Помните, что руководителей по практике два: от организации и от университета, поэтому подпись последнего также должна присутствовать в конце дневника.
6. Заполнять и оформлять дневник практики лучше по мере ее прохождения. Все задания в дневнике должны быть зафиксированы. Каждое наименование сопровождается кратким освещением содержания работы, анализом выполненного обучающимся задания, а также отзывом руководителя практики от университета о работе практиканта. Вся информация подаётся в виде таблицы.

IV. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРАКТИКИ

4.1. Этапы практики:

Подготовительный этап

Основной этап

Результативно-аналитический этап

4.2. Базы практики:

Практика проходит на базе организаций, направленность деятельности которых соответствует профилю подготовки обучающихся и имеют право экономической деятельности в соответствии с ОКВЭД 55 Деятельность по предоставлению мест для временного проживания.

4.3. Особенности организации практики для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья.

При выборе базы практики для лиц с ОВЗ и инвалидов учитывается не только возможность решения студентом (-ами) задач практики, но и их ограниченные возможности здоровья.

У. ПЕРЕЧЕНЬ ЛИТЕРАТУРЫ, УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

5.1. Литература

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 336 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450318> (дата обращения: 01.09.2021).

2. Баумгартен, Л. В. Маркетинг гостиничного предприятия : учебник для вузов / Л. В. Баумгартен. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 338 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00581-3. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/450320> (дата обращения: 01.09.2021).

5.2. Специализированные периодические издания

-

5.3. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

№ пп	Ссылка на информационный ресурс	Наименование разработки в электронной форме	Доступность
1.	http://www.biblioclub.ru	Электронно-библиотечная система (ЭБС) Университетская библиотека онлайн	Регистрация через любой университетский компьютер. В дальнейшем индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
2.	http://www.russiatourism.ru	Официальный сайт Федерального агентства по туризму	Неограниченный доступ из любой точки
3.	http://ruspo.ru/	Туристическая система	Неограниченный доступ из любой точки
4.	https://www.rusprofile.ru/	Источник информации о российских организациях.	Неограниченный доступ из любой точки
5.	https://frio.ru/	Федерация Рестораторов и Отельеров России	Неограниченный доступ из любой точки
6.	www.tophotels.ru	TopHotels (ведущий сайт об отелях на русском языке)	индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой имеется доступ к сети Интернет
7.	www.all-hotels.ru	Все отели России	индивидуальный неограниченный доступ из любой точки, в которой

			имеется доступ к сети Интернет
--	--	--	--------------------------------

VI. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ

а. Перечень информационных технологий

В процессе организации практики руководителями от Института и руководителем от предприятия (организации) могут применяться следующие информационные технологии:

- проведение ознакомительных лекций с использованием мультимедийных технологий;
- использование дистанционной технологии при обсуждении материалов практики с руководителем;
- использование компьютерных технологий, информационно-справочных систем, источников сети Интернет для поиска литературы, другой информации по тематике проводимых в ходе практики исследований, в соответствии с программой практики или заданием на практику; использование мультимедийных технологий при защите практик. Основными возможными исследовательскими технологиями, используемыми на практике, являются:
- поиск литературы по тематике задания практики;
- анализ нормативно-правовой документации;
- анализ рынка гостиничных услуг в г. Ельца.

Основными научно-производственными технологиями, используемыми на практике, являются:

- сбор и компоновка документации с целью углубленного исследования предметной области;
- непосредственное участие практиканта в решении научно- производственных задач организации, учреждения или предприятия (выполнение отдельных видов работ, связанных с отработкой профессиональных знаний, умений и навыков).

6.2. Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение

-

6.3. Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

-

VII. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Материально-техническая база организации, в которой проводится производственная практика, помещения соответствуют действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям технической безопасности при проведении учебных работ.