

МИНОБРНАУКИ РОССИИ



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

***«Российский государственный гуманитарный университет»***

***(ФГБОУ ВО «РГГУ»)***

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ  
ФАКУЛЬТЕТ ИСТОРИИ, ПОЛИТОЛОГИИ И ПРАВА  
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

**«ОРГАНИЗАЦИОННО - УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ»**

Направление 43.03.03 Гостиничное дело  
Направленность Гостиничная деятельность  
Уровень квалификации выпускника бакалавр

Форма обучения очная

Программа практики адаптирована для лиц  
с ограниченными возможностями  
здоровья и инвалидов

Москва 2019

*Программа практики «ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ»*

Составитель:

кандидат педагогических наук, доцент

Т.Л.Тимохина

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры “Общественных связей, туризма и гостеприимства»

№ 10 от 26.06.2019 г.

## ОГЛАВЛЕНИЕ

|  |               |
|--|---------------|
| <b>1. Пояснительная записка .....</b>  | <b>4</b>      |
| 1.1. Цель и задачи практики .....  | 4             |
| 1.2. Вид (тип) практики .....  | 4             |
| 1.3. Способы, формы и места проведения практики .....  | 5             |
| 1.4. Вид (виды) профессиональной деятельности .....  | 5             |
| 1.5. Планируемые результаты обучения при прохождении практики, соотнесённые с<br>индикаторами достижения компетенций ..... | 6             |
| 1.6. Место практики в структуре образовательной программы .....  | 7             |
| 1.7. Объем практики .....  | 7             |
| <b>2. Содержание практики .....</b>  | <b>8</b>      |
| <b>3. Оценка результатов практики .....</b>  | <b>9</b>      |
| 3.1. Формы отчетности по практике .....  | 9             |
| 3.2. Критерии выставления оценок .....   | 11            |
| 3.3. Оценочные средства (материалы) для промежуточной аттестации по практике .....   | 12            |
| <b>4. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики .....</b>  | <b>13</b>     |
| 4.1. Список источников и литературы .....  | 13            |
| 4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» .....  | 14            |
| <b>5. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики .....</b>  | <b>15</b>     |
| <b>6. Организация практики для лиц с ограниченными возможностями здоровья .....</b>  | <b>16</b>     |
| <br><b>Приложения .....</b>  | <br><b>20</b> |
| Приложение 1. Аннотация программы практики .....   | 20            |
| Приложение 2. График прохождения практики .....  | 21            |
| Приложение 3. Форма титульного листа отчёта .....  | 22            |
| Приложение 4. Образец оформления характеристики с места прохождения практики .....   | 23            |

## **1. Пояснительная записка**

При прохождении организационно-управленческой практики студенты углубляют и закрепляют знания и навыки, полученные ими на лекционных и практических занятиях по компьютерным технологиям, иностранным языкам.

Знания и умения, полученные в результате прохождения данной практики, позволят студентам-бакалаврам получить практический опыт работы по их будущей профессии, собрать практический материал для написания отчета по практике.

После прохождения организационно-управленческой практики студенты-бакалавры должны приобрести способность ориентироваться в условиях производственной деятельности гостиничного предприятия и адаптации к новым условиям.

### **1.1. Цель и задачи практики**

**Цель** организационно-управленческой практики - дать студенту общее представление о предприятии (учреждении) гостиничного сервиса, управленческих и иных связях, характере взаимодействия с потребителем услуг, о месте и роли его как будущего специалиста в структуре объекта практики. Учебная практика направлена на расширение представлений о сферах практической деятельности, об основных типах и видов будущей профессиональной деятельности, о содержании постановки и решения профессиональных задач, способах самоконтроля в ходе профессиональной деятельности.

**Задачами** организационно-управленческой практики являются:

- формирование творческого мышления, индивидуального стиля профессиональной деятельности;
- развитие профессиональной культуры;
- закрепление навыков деловой письменной и устной речи, процессов организации эффективной речевой коммуникации;
- практическое овладение приемами и методами формирования системы межличностного общения;
- практическое овладение возможностями современных информационных технологий (методами сбора, хранения и обработки данных);
- ознакомление со структурой предприятия, технологическими процессами организаций и предприятий гостиничного сервиса (отели, гостиницы, мотели, кемпинги, рестораны, бары, кафе, и др.);
- изучение учредительных документов, основных направлений деятельности, организации работы сотрудников, нормативной документации (в том числе внутренней), регламентирующей их деятельность и деятельность предприятий индустрии гостеприимства в целом.

### **1.2. Вид (тип) практики**

Организационно-управленческая практика по специальности направлена на формирование у студентов практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта, реализуется в рамках профессиональных модулей ОПОП ВПО по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности. Практическая работа в период учебной практики выстраивается как совокупность прикладных задач

(производственных заданий), решая которые студенты не только овладевают различными видами профессиональной деятельности, но и учатся согласовывать собственные действия с общими направлениями работы коллектива. Организационно-управленческая практика студентов 2 курса направлена на формирование профессионально необходимых навыков и умений по направлению подготовки, на расширение и углубление знаний о специфике профессии в области гостиничного бизнеса. Практика также должна помочь овладеть разнообразными приемами, навыками и умениями разработки и реализации различных проектов, выявляющих профессиональную компетентность студентов в выбранном ими профиле их будущей профессиональной деятельности.

### 1.3. Способы, формы и места проведения практики

Организационно-управленческая практика проводится в **форме** выполнения заданий бакалаврами под руководством преподавателя (руководителя практики) кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства.

Со стороны предприятия индустрии гостеприимства выделяется квалифицированный сотрудник для руководства учебной практикой.

Практика проводится в форме профессиональной работы студентов-бакалавров на рабочих местах в соответствии с профилем подготовки на основе индивидуальных заданий. Предусматривается также проведение отдельных теоретических занятий, производственных экскурсий, самостоятельное изучение стажерами нормативной литературы. Основными методами изучения деятельности на предприятии является личное наблюдение, ознакомление с технологической документацией, выполнение индивидуального задания, работа ассистентом/стажёром.

**Способ** проведения организационно-управленческой практики – стационарный. Практика организуется в тех организациях индустрии гостеприимства, с которыми Университетом заключены договоры о сотрудничестве. Ими являются: ООО «Гостиница «Монарх Центр», ООО «Отель Москва-Красные Холмы», ООО «Хотел Менеджмент Компани», ЗАО «Lotte РУС», ЗАО «Гранд Отель», ОАО «Садко Отель (Ленинградская), ЗАО «Гостиница Тверская», ООО «Гостиница Аврора-Люкс», ООО «Моспромстрой Отель Менеджмент».

Кроме того, студентам предоставляется право самостоятельного выбора **места прохождения практики**. Обязательным условием прохождения практики является наличие гарантийного письма, в котором отражены обязательства организации о соблюдении требований, предъявляемых настоящей программой практики.

При выборе и закреплении базовых предприятий (организаций) практики кафедра современного туризма и гостеприимства использует объективные критерии, оценивающие специфические особенности организации:

- возможность сбора в период практики материалов для написания отчета по практике;
- наличие условий для приобретения навыков работы по специальности;
- трудоустройство выпускников в организациях;
- наличие возможностей для участия в рационализаторской и научно-исследовательской работах.

Практика осуществляется в виде непрерывного цикла во время, свободное от теоретического обучения, согласно утвержденному учебному плану.

### 1.4. Вид (виды) профессиональной деятельности

Организационно-управленческая деятельность, научно-исследовательская деятельность, проектная деятельность

В процессе практики студент должен:

- познакомиться с руководством и специалистами базы практики и узнать специфику деятельности компании;
- ознакомиться с основными требованиями, предъявляемыми к бакалавру по направлению подготовки «Гостиничное дело» в ходе осуществления им своей профессиональной деятельности;
- изучить основные направления деятельности, традиции, правила внутреннего распорядка, права и обязанности сотрудников компании, специализирующейся в сфере гостиничного бизнеса.

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

| Компетенция<br>(код и наименование)  | Индикаторы компетенций<br>(код и наименование)  | Результаты обучения   |
|--|---|---|
| УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач | УК-1.1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи;               | Знать: роль информации в принятии решений<br>Уметь: выбирать различные источники информации для решения поставленных задач<br>Владеть: навыками использовать различные источники информации для решения поставленных задач  |
|  | УК-1.2 Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи;            | Знать: особенности информационных источников<br>Уметь: находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи<br>Владеть: навыками анализа и синтеза информации  |
|  | УК 1.3. Рассматривает и предлагает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки; | Знать: особенности выбора возможных варианты решения задачи<br>Уметь: рассматривать возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки;<br>Владеть: навыками предлагать возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки; |
|  | УК 1.4. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные   | Знать: логику построения выводов<br>Уметь: аргументированно формировать собственные   |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | суждения и оценки;   | суждения и оценки;<br>Владеть: навыками аргументации мыслей  |
|  | УК 1.5. При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения; | Знать: отличие фактов от мнений, особенности формирования и аргументации мнений<br>Уметь: формировать собственное мнение<br>Владеть: навыками аргументации своих выводов и точек зрения;                               |
|  | УК 1.6. Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи.   | Знать: особенности и пути решения поставленных задач<br>Уметь: находить пути решения поставленных задач<br><br>Владеть: навыками оценивать последствия принимаемых решений   |
| УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений | УК -2.1. Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними;  | Знать: особенности постановки задач<br>Уметь: устанавливать связи между поставленными задачами<br>Владеть: навыками определения круга задач и определения связи между ними   |
|  | УК -2.2. Предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты; оценивает предложенные способы с точки зрения соответствия цели проекта;              | Знать: особенности организации проекта<br>Уметь: предлагать способы решения поставленных задач в рамках поставленной цели<br>Владеть: навыками оценивать предложенные способы с точки зрения соответствия цели проекта |
|  | УК-2.3. Планирует реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм;                                | Знать: особенности постановки задач<br>Уметь: планировать реализацию задач в зоне своей ответственности<br>Владеть: навыками постановки и реализации задач в зоне своей ответственности                                |
|  | УК-2.4. Выполняет задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными  | Знать: особенности постановки задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами   |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач;   | Уметь: ставить задачи в соответствии с запланированными результатами<br>Владеть: навыками корректировки способов решения задач;  |
|   | УК-2.5. Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования.  | Знать: методы представления результатов<br>Уметь: анализировать результаты<br>Владеть: навыками использовать полученные результаты   |
| УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде | УК-3.1. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;              | Знать: свою роль в социальном взаимодействии и командной работе,<br>Уметь: устанавливать свою роль в социальном взаимодействии и командной работе,<br>Владеть: навыками командной работы   |
|   | УК-3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников;                 | Знать: особенности социального взаимодействия<br>Уметь: учитывать особенности поведения и интересы других участников<br>Владеть: навыками учета особенностей поведения и интересов других участников;  |
|   | УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого; | Знать: особенности личных действий в социальном взаимодействии<br>Уметь: учитывать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе,<br>Владеть: навыками строить продуктивное взаимодействия в командной работе |
|   | УК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели;            | Знать: особенности обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды<br>Уметь: учитывать возможные последствия обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды<br>Владеть: навыками оценивать идеи других членов команды               |



|   |   |   |
|---|---|---|
|   |   | для достижения поставленной цели;   |
|   | УК-3.5. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат   | Знать: нормы и установленные правила командной работы<br>Уметь: нести личную ответственность за результат<br>Владеть: навыками соблюдать нормы и установленные правила командной работы; нести личную ответственность за результат  |
| УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) | УК-4.1. Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; | Знать: стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства<br>Уметь: выбирать стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства<br>Владеть: навыками адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия;   |
|   | УК-4.2. Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем;  | Знать: особенности ведения деловой переписки на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем;<br>Уметь: использовать особенности ведения деловой переписки на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем;<br>Владеть: навыками ведения деловой переписки на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем; |
|   | УК-4.3. Ведет деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий;                                   | Знать: особенности ведения деловой переписки с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий;<br>Уметь: использовать особенности ведения деловой переписки с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий<br>Владеть: навыками ведения деловой переписки с учетом особенностей стилистики официальных писем и  |

|   |  |   |
|---|--|---|
|   |  | социокультурных различий  |
|   | УК-4.4. Выполняет для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный;  | Знать:особенности деловой коммуникации в устной и письменной формах<br>Уметь:использовать :особенности деловой коммуникации в устной и письменной формах<br>Владеть:навыками применения особенностей деловой коммуникации в устной и письменной формах для личных целей |
|   | УК-4.5. Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения;  | Знать:особенности публичных выступлений<br>Уметь: строить свое выступление с учетом аудитории и цели общения;<br>Владеть: навыками публичных выступлений  |
|   | УК-4.6. Устно представляет результаты своей деятельности на иностранном языке, может поддержать разговор в ходе их обсуждения.   | Знать:особенности представления результатов своей деятельности<br>Уметь: организовывать представление результатов своей деятельности<br>Владеть:навыками устно представлять результаты своей деятельности   |
| УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах | УК-5.1. Отмечает и анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем; | Знать: особенности межкультурного взаимодействия<br>Уметь:анализировать особенности межкультурного взаимодействия<br>Владеть:навыками применения особенностей межкультурного взаимодействия   |
|   | УК-5.2. Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии;  | Знать: способы преодоления коммуникативных барьеров<br>Уметь:классифицировать способы преодоления коммуникативных барьеров<br>Владеть:навыками преодолевать коммуникативные барьеры   |
|   | УК-5.3. Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия,  | Знать: принципы недискриминационного взаимодействия<br>Уметь:анализировать принципы   |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   | основанного на толерантном восприятии культурных особенностей представителей различных этносов и конфессий, при личном и массовом общении.     | недискриминационного взаимодействия<br>Владеть: навыками применять принципы недискриминационного взаимодействия  |
| УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни | УК-6.1. Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей;      | Знать: инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач<br>Уметь: анализировать инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач<br>Владеть: навыками применять на практике инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач                             |
|   | УК-6.2. Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста;  | Знать: приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста;<br>Уметь: устанавливать приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста;<br>Владеть: навыками использования приоритетов собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста |
|   | УК-6.3. Оценивает требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста; | Знать: требования рынка труда для выстраивания траектории собственного профессионального роста<br>Уметь :адаптироваться под требования рынка труда для выстраивания траектории собственного профессионального роста<br>Владеть: навыками применения требований рынка труда для построения карьеры                                |
|   | УК-6.4. Строит профессиональную карьеру и определяет стратегию профессионального развития.   | Знать: особенности построения профессиональной карьеры<br>Уметь: анализировать особенности построения профессиональной карьеры<br>Владеть: навыками построения профессиональной карьеры  |

|  |   |   |
|--|---|---|
| УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности | УК-7.1. Выбирает здоровье сберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма;      | Знать: сберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма<br>Уметь: анализировать здоровье сберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма<br>Владеть: навыками применять здоровье сберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма |
|  | УК-7.2. Планирует свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности; | Знать: особенности сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности;<br>Уметь: анализировать инструменты сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности;<br>Владеть: навыками планирования своего рабочего и свободного времени для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности   |
|  | УК-7.3. Соблюдает и пропагандирует нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности             | Знать: нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности<br>Уметь: анализировать нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности<br>Владеть: навыками использовать нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности   |
| УК-8. Способен создавать   | УК-8.1. Анализирует   | Знать: факторы вредного   |

|  |   |  |
|--|---|--|
| и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций | факторы вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания (технических средств, технологических процессов, материалов, зданий и сооружений, природных и социальных явлений); | влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания<br>Уметь: анализировать факторы вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания<br>Владеть: навыками предотвращения влияния факторов вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания   |
|  | УК-8.2. Идентифицирует опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности;  | Знать: опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности<br>Уметь: анализировать опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности<br>Владеть: навыками предотвращать влияние опасных и вредных факторов в рамках осуществляемой деятельности  |
|  | УК-8.3. Выявляет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций;                                 | Знать: проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте<br>Уметь: анализировать проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте<br>Владеть: навыками предотвращать проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте  |
|  | УК-8.4. Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения;   | Знать: правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения;<br>Уметь: анализировать правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения;<br>Владеть: навыками применения правил поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; |
|  | УК-8.5. Оказывает первую помощь, описывает способы участия в восстановительных мероприятиях.  | Знать: особенности оказания первой помощи, способы участия в восстановительных мероприятиях<br>Уметь: анализировать  |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  |   | особенности оказания первой помощи, способы участия в восстановительных мероприятиях<br>Владеть: навыками применять первую помощь, участвовать в восстановительных мероприятиях  |
| ПКУ-1 Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | ПКУ-1.1. Управляет ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса                                | Знать особенности управления ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса<br>Уметь анализировать особенности управления ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса<br><br>Владеть навыками управления ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса  |
|  | ПКУ-1.2. Осуществляет взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонам                                 | Знать особенности взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонам<br>Уметь анализировать особенности взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонам<br>Владеть навыками взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонам   |
|  | ПКУ-1.3 Контролирует и оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса | Знать показатели эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса<br>Уметь анализировать показатели эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса<br>Владеть навыкам применять в работе показатели эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса |
| ПКУ-2. Способен применять технологии обслуживания с учетом   | ПКУ-2.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и  | Знать технологии обслуживания с учетом технологических новаций<br>Уметь анализировать  |

|  |  |  |
|--|--|--|
| технологических новаций в избранной профессиональной сфере | общественного питания на основе современных технологий.  | особенности технологий обслуживания с учетом технологических новаций<br>Владеть навыками применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций  |
|  | ПКУ-2.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности                       | Знать современные технологии оказания услуг<br>Уметь анализировать особенности оказания услуг в индустрии гостеприимства<br>Владеть навыками оказания услуг в индустрии гостеприимства   |
|  | ПКУ-2.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья | Знать особенности технологий обслуживания с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья<br>Уметь проводить анализ технологий обслуживания с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья<br>Владеть навыками оказания обслуживания с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья |

### 1.6. Место практики в структуре образовательной программы

Практика «Организационно-управленческая» Б 2.В.01(П) относится к части блока Б2 («Практики») учебного плана.

Для прохождения практики необходимы знания, умения и владения, сформированные в ходе изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Иностранный язык», «Основы толерантности», «Человек и его потребности», «Безопасность жизнедеятельности», «История туризма и гостеприимства», «Ознакомительная практика».

В результате прохождения практики формируются знания, умения и владения, необходимые для изучения следующих дисциплин и прохождения практик: «Проектирование гостиничной

деятельности», «Правовое регулирование гостиничной деятельности», «Инновации в гостиничном бизнесе», «Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг»; «Проектно-технологическая практика», «Преддипломная практика».

### 1.7. Объем практики

Общая трудоёмкость организационно-управленческой практики для бакалавров составляет 9 ЗЕТ (324ч.).

Учебная практика Б2.В.01(П) проводится в четвертом семестре на втором курсе обучения, общей продолжительностью – шесть недель, в летний период.

## 2. Содержание практики

Общая трудоёмкость практики для бакалавров составляет 9 ЗЕТ (324 ч.).

| № п/п | Разделы (этапы) практики  | Виды учебной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость, (в часах) |                     |                                  |                        |               | Формы текущего и промежуточного контроля   |
|-------|---|---|---------------------|----------------------------------|------------------------|---------------|--|
|       |   | лекции  | практические работы | сбор и систематизация материалов | самостоятельная работа | защита отчёта |  |
| 1     | 2   | 3   | 4                   | 5                                | 6                      | 7             | 8  |
| 1.    | <i>Подготовительный этап</i><br>Организационное собрание по практике. Ознакомительная лекция преподавателя. Инструктаж по общим вопросам. Составление плана работы.   | 8   |                     |                                  |                        |               | Беседа с руководителем практики от Университета и предприятия, опрос, собеседование. |
|       | Инструктаж по технике безопасности, правилам внутреннего распорядка гостиничного предприятия и правилам охраны труда. Ознакомление со структурой и технологией документационного обеспечения деятельности гостиничного предприятия, обучение работе на разных позициях в подразделениях. Подготовка плана практики и обсуждение с руководителем схемы его реализации. |   |                     |                                  |                        |               |  |
| 2.    | Общая характеристика предприятия гостиничного бизнеса по следующей схеме:<br>— название;<br>— месторасположение;  |   | 26                  | 14                               | 2                      |               | составление письменного отчёта по практике   |



|    |   |     |     |     |    |    |   |
|----|---|-----|-----|-----|----|----|---|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>— категория;</li> <li>— номерной фонд.</li> </ul>  |     |     |     |    |    |   |
|    | Характеристика управленческой структуры гостиничного предприятия. Службы гостиницы. Особенности работы этих служб.  |     | 26  | 18  | 2  |    | собеседование   |
|    | Характеристика сегмента рынка, в котором работает гостиница.  |     |     |     |    |    |   |
|    | Характеристика стиля работы гостиницы как многофункционального предприятия.   |     | 14  | 16  | 2  |    | собеседование   |
|    | Характеристика предприятий питания гостиницы. Особенности их деятельности.  |     | 34  | 18  | 2  |    | собеседование   |
|    | Посещение семинаров, круглых столов, конференций и участие в обсуждении актуальных вопросов и проблем гостиничного бизнеса  |     | 30  | 16  | 2  |    | составление промежуточного отчёта о ходе исследования   |
|    | Анализ научных статей в области гостиничного бизнеса  |     | 28  | 16  | 2  |    | беседа с руководителем  |
| 3. | Подготовка и представление отчёта по практике. Обработка и анализ полученной информации, подготовка письменного отчёта по практике. Написание и представление письменного отчёта (форма титульного листа дана в приложении 2), дневника практики (см. Приложение 3), отзыва о прохождении практики (см. Приложение 4) на кафедре. |     |     | 12  | 4  | 24 | консультация с руководителем практики   |
|    | Подведение итогов практики на кафедре и выставление оценки.   |     |     |     |    |    | Защита отчета по практике. Представление характеристики от руководителя практики от предприятия |
|    |   | 16  | 158 | 110 | 16 | 24 |   |
|    | Итого:  | 324 |     |     |    |    |   |

### 3. Оценка результатов практики

#### 3.1. Формы отчетности по практике

Прохождение бакалаврами организационно-управленческой практики должно быть обеспечено документами и учебно-методическим материалами. Для этого в установленные

учебным планом сроки кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства подготавливаются:

- договоры, заключенные между Университетом и предприятиями/организациями
- приказ руководителя ФИПП о направлении студентов на производственную (преддипломную) практику;
- программа и дневник по практике;
- в устной форме напоминания о наличии медицинских (санитарных) книжек для студентов, направляемых на объекты практики, связанные со сбытом и реализацией пищевых продуктов.

#### *Основные этапы практики*

Организационно-управленческая практика включает ряд взаимосвязанных этапов работы.

1. Первый этап предполагает необходимость ознакомления практиканта со спецификой деятельности компании, действующей в сфере гостиничного бизнеса.
2. На этом этапе студент изучает управленческую структуру компании, знакомится с основными требованиями, предъявляемыми к сотрудникам предприятия.
3. Изучает правила внутреннего распорядка, права и обязанности сотрудников компании, специализирующейся в сфере гостиничного дела.
4. Принимает участие в подготовке и проведении выставок, презентаций и иных мероприятий в сфере туризма/гостиничного бизнеса.
5. Под руководством руководителя практики готовит отчет о прохождении практики.
6. Студент-практикант участвует в обсуждении отчета о прохождении практики.

#### *Самоанализ и самоконтроль в ходе практики*

В процессе работы студент-практикант анализирует результаты собственной работы, фиксируя их в дневнике практики, обсуждая промежуточные результаты с руководителем практики, и готовит отчет и дневник по результатам проделанной работы.

#### *Требования к структуре отчета по практике*

Отчет должен содержать:

1. Титульный лист по установленной форме
2. Отзыв руководителя практики от организации
3. Оглавление (содержание) отчета
4. Аналитическую часть
5. Практическую часть
6. Выводы и рекомендации
7. Приложения

#### *Пояснения по содержанию отчета*

Аналитическая часть представляет собой характеристику предприятия, на котором студент проходил практику.

Она должна содержать следующую информацию:

- название гостиничного предприятия, адрес, организационно-правовую форму предприятия, год создания, краткую историческую справку о гостинице;
- характеристику номерного фонда гостиничного предприятия,
- описание предоставляемых основных и дополнительных услуг;
- организационную структуру гостиничного предприятия,

- описание основных функций подразделений, должностных обязанностей сотрудников подразделений,
- основные показатели хозяйственной деятельности гостиничного предприятия.
- анализ структуры продаж в зависимости от каналов сбыта (индивидуальные клиенты, корпоративные клиенты, туроператоры, продажа от стойки, Интернет и т.п.),
- анализ ценовой стратегии гостиничного предприятия и используемые виды скидок,
- характеристику маркетинговой деятельности гостиницы, в том числе, характеристику целевой аудитории, методов анализа целевой аудитории (в приложении привести пример анкеты гостя), основных конкурентов, занимаемой доли рынка и т.п.,
- характеристику рекламной деятельности гостиницы, методов продвижения товаров и услуг (в приложении привести образцы рекламной продукции гостиницы),
- дать характеристику фирменного стиля и корпоративной культуры гостиничного предприятия,
- описание информационных технологий, используемых в гостинице,
- описание методов работы с персоналом, системы поощрения и стимулирования труда работников гостиничного предприятия;

Практическая часть содержит описание конкретной деятельности, которой занимался студент во время прохождения практики.

Она должна содержать:

- название отдела, в котором студент проходил практику, должность и должностные обязанности, которые выполнял студент,
- указать, какие знания и навыки потребовались студенту для выполнения должностных обязанностей (владение компьютером и другой оргтехникой, знание иностранного языка, умение вести переговоры и т.п.),
- указать, какие практические навыки приобрел студент в процессе прохождения практики,
- указать, знания каких дисциплин, изучаемых в РГГУ, помогли студенту в успешном прохождении практики;
- с какими трудностями студент встретился в ходе прохождения практики (нехватка знаний иностранного языка, компьютерных технологий, практических умений, необходимость соблюдать строгую дисциплину, личных качеств и т.п.).

Выводы и рекомендации должны содержать обобщающий материал по результатам прохождения практики. Следует указать:

- оценку деятельности предприятия в целом и того подразделения, где студент проходил практику, с точки зрения эффективности деятельности предприятия, качества товаров и гостиничных услуг, организации управления и т.п.;
- оценку соответствия уровня работы современным технологическим процессам;
- отмеченные студентом недостатки как в деятельности предприятия в целом, так и того подразделения, где студент проходил практику,
- рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия, перспектив его развития.

Приложения должны содержать таблицы, графики, схемы и другие иллюстративные материалы о деятельности гостиницы, образцы рекламно-информационных материалов, материалы прессы о гостинице и т.п.

Объем отчета по практике должен составлять не менее 25-30 стр.

Отчет предоставляется в печатном виде.

Срок сдачи отчета и защиты учебной практики до 10 сентября.

### **3.2. Критерии выставления оценок**

Система текущего и промежуточного контроля бакалавров по **организационно-управленческой** практике выстраивается в соответствии с учебным планом основной образовательной программы бакалавриата, определяющем виды и формы *текущего* (опрос на подготовительном этапе, презентация отчёта, заполнение дневника практики, составление и написание индивидуального письменного отчета) и *промежуточного* (устное собеседование по отчёту, зачет с оценкой) контроля, и принятым в вузе Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации студентов РГГУ.

#### *Шкала оценки освоения программы практики*

| 100-балльная шкала | Традиционная шкала  |            | Шкала ECTS |
|--------------------|---------------------|------------|------------|
| 95-100             | отлично             | зачтено    | A          |
| 83-94              |                     |            | B          |
| 68-82              |                     |            | C          |
| 56-67              | удовлетворительно   |            | D          |
| 50-55              |                     |            | E          |
| 20-49              | неудовлетворительно | не зачтено | FX         |
| 0-19               |                     |            | F          |

#### *Система оценки знаний студентов-бакалавров*

A (5+) – «Отлично» - теоретическое содержание программы практики освоено полностью, без пробелов, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы, все предусмотренные программой обучения учебные задания выполнены, качество их выполнения оценено числом баллов, близким к максимальному.

B (5) – «Очень хорошо» - теоретическое содержание программы практики освоено полностью, без пробелов. Необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, все предусмотренные программой практики учебные задания выполнены, качество выполнения большинства из них оценено числом баллов, близким к максимальному.

C (4) – «Хорошо» - теоретическое содержание программы практики освоено полностью, без пробелов, некоторые практические навыки работы с освоенным материалом сформированы недостаточно, все предусмотренные программой практики учебные задания выполнены, качество выполнения ни одного из них не оценено минимальным числом баллов, некоторые виды заданий выполнены с ошибками.

D (3+) – «Удовлетворительно» - теоретическое содержание программы практики освоено частично, но пробелы не носят существенного характера, необходимые практические навыки работы с освоенным материалом в основном сформированы, большинство предусмотренных программой практики учебных заданий выполнено, некоторые из выполненных заданий, возможно, содержат ошибки.

E (3) – «Посредственно» - теоретическое содержание программы практики освоено частично, некоторые практические навыки работы не сформированы, многие предусмотренные программой обучения учебные задания не выполнены, либо качество выполнения некоторых из них оценено числом баллов, близким к минимальному.

FX (2+) – «Условно неудовлетворительно» - теоретическое содержание программы практики освоено частично, необходимые практические навыки работы не сформированы, большинство предусмотренных программой практики: учебных заданий не выполнено либо качество их выполнения оценено числом баллов, близким к минимальному; при дополнительной самостоятельной работе над материалом программы практики возможно повышение качества выполнения учебных заданий.

F (2) – «Безусловно, неудовлетворительно» - теоретическое содержание программы практики не освоено. Необходимые практические навыки работы не сформированы, все

выполненные учебные задания содержат грубые ошибки, дополнительная самостоятельная работа над материалом программы практики не приведет к какому-либо значимому повышению качества выполнения учебных заданий.

Положительными оценками, при получении которых практика засчитывается бакалавру в качестве пройденной, являются оценки А, В, С, D и E.

### **3.3. Оценочные средства (материалы) для промежуточной аттестации по практике**

Каждый студент во время прохождения практики обязан вести ежедневные записи в дневнике практики о выполнении индивидуального задания, заверенные руководителем практики от организации. По итогам прохождения учебной практики каждый студент получает отзыв-характеристику о прохождении от руководителя практики от организации с печатью организации, в котором излагается:

1. характер выполненной работы;
2. профессиональные навыки, знания и умения, проявленные студентом в процессе выполнения задания;
3. отношение студента к порученной работе;
4. личностные характеристики студента-бакалавра;
5. допущенные нарушения трудовой дисциплины (если имеются).

Итоговая оценка за практику проводится в форме зачета с оценкой по пятибалльной шкале и включает в себя:

- оценку руководителя практики от предприятия,
- оценку руководителя практики от кафедры современного туризма и гостеприимства,
- оценку защиты отчета о прохождении практики на кафедре современного туризма и гостеприимства.

Время проведения промежуточной аттестации: в течение прохождения практики студенты получают индивидуальные консультации преподавателей, которые осуществляют систематический контроль за работой, выполняемой обучающимися, и соблюдением ими производственной и служебной дисциплины.

## **4. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики**

### **4.1. Список источников и литературы**

Основная и дополнительная литература по плану учебной практики, программное обеспечение и Интернет-ресурсы, а также другое необходимое на различных этапах проведения учебной практики учебно-методическое и информационное обеспечение определяется руководителем практики от предприятия при согласовании с руководителем практики от кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства ФИПП.

Доступ к открытым источникам информации в сети Интернет может быть осуществлен как на базе компьютерных классов ФИПП РГГУ, так и на базе предприятия.

В целях успешного осуществления процесса прохождения практики, направленной на закрепление и углубление теоретической подготовки, приобретение студентами практических навыков и умений по выбранному направлению подготовки, общекультурных и профессиональных компетенций, обучающимся рекомендуются следующие источники.

Список источников и литературы состоит из следующих разделов:

#### *Источники*

#### *Нормативно-правовая база*

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

Правила предоставления гостиничных услуг в РФ Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 No1085

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

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

#### *Литература основная*

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

#### *Литература дополнительная*

1. И.М. Асанова, А.А. Жуков Деятельность служб приема и размещения Учебник для ВПО М.: Издательский центр «Академия» 2011
2. Ёхина М. А. Прием, размещение и выписка гостей Учебник. М.: Издательский центр «Академия» 2016
3. Павлова Н. В. Администратор гостиницы Учебное пособие. М.: Издательский центр «Академия» 2011
4. Ёхина М. А. Бронирование гостиничных услуг Учебное пособие. М.: Издательский центр «Академия» 2011
5. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах Учебник. М.: Издательский центр «Академия» 2015
6. Дусенко С.В., Важенкова Е.В., Кибирёва Т.В., Кибирёв И.Н. Просто хаускипинг: Практическое пособие - М.: Альфа-М, 2013.
7. Гаврилова А. Е. Деятельность административно-хозяйственной службы Учебник для ВПО М.: Издательский центр «Академия» 2012
8. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг Учебник для ВПО М.: Издательский центр «Академия» 2013

#### **4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»**

1. [http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat\\_main/rosstat/ru/statistics/enterprise/retail/#](http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/enterprise/retail/#) Сайт Федеральной службы государственной статистики (раздел «Услуги в области туризма»);
2. <http://www.lib.usue.ru/res/r3713.htm> - портал по гостиничному бизнесу;
3. <http://www.garant.ru> -правовой портал;

4. <http://www.NoReCa.ru> – единый интернет-портал индустрии гостеприимства, созданный для участников ресторанного и гостиничного бизнеса;
5. <http://www.MosHotel.ru> – официальный интернет-ресурс Комитета по внешнеэкономической деятельности города Москвы для профессионалов гостиничной отрасли;
6. <http://moscomtour.mos.ru> – официальный сайт Комитета по туризму и гостиничному хозяйству города Москвы;
7. <http://www.russiatourism.ru> – официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства культуры РФ;
8. <http://www.ProHotel.ru> – информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, последних новостей про гостиницы Москвы, России и всего мира, являющийся первой интернет-энциклопедией про гостиничный бизнес;
9. <http://www.hotelier.pro> – портал профессионалов гостиничного бизнеса;
10. <http://www.rha.ru> – официальный сайт Российской гостиничной ассоциации

#### *периодические издания*

1. Журнал «ProОтель».
2. Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес».
3. Журнал «Турифо». Архив публикаций. <http://tourinfo.ru/about/history/num/954/>
4. Журнал «Пять звезд». Гостиничный бизнес.
5. Журнал «Современный Отель».
6. Журнал «Гостиница и ресторан: бизнес и управление», издательство ХОСПИТЭЛИТИ
7. Журнал «Отель», электронная версия <http://www.hotelline.ru>
8. Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес», адрес в Интернет: [www.hotelbiz.com.ua](http://www.hotelbiz.com.ua)
9. Интернет-газета NoReCa <http://www.catalog.horeca.ru/newspap>

#### *электронные библиотеки*

1. eLIBRARY.RU. Научная электронная библиотека. Статьи из журналов. <http://elibrary.ru/defaultx.asp>;
2. Google Книги. Поиск книг на различных языках по гостиничному делу. Доступ к отдельным главам и разделам. <http://books.google.com/books?hl=ru>
3. Библиотека. Раздел: Файлы. Ресторанно-гостиничный бизнес. Учебные пособия. <http://www.twirpx.com/files/>;
4. Бизнес-класс. Раздел: Библиотека. Статьи. Поиск по сайту. <http://www.classs.ru/library/>;
5. Все о туризме. Туристическая библиотека. Учебники. <http://tourlib.net/>

### **5. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики**

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

Учебные занятия, связанные с вопросами практики в университете проводятся в специализированной аудитории. При этом используются:

1. Оверхед – проектор BenQ

2. Портативный или стационарный ПК
3. Мультимедийный проектор
4. Видео и/или DVD проигрыватель
5. Настенный экран или экран на штативе, размером 150 x 150 (см)
6. Напольный флип-чарт, 100 x 70 (см)
7. Набор цветных фломастеров или мелков
8. Классная доска
9. Слайды, фильмы DVD
10. Учебные видеофильмы, Вэб - страницы Интернет, относящиеся к гостиничному бизнесу
11. Справочная правовая система «Консультант Плюс»;
12. Информационно-правовое обеспечение «Гарант»,
13. Программное обеспечение «1С»

| № договора о сотрудничестве | Наименование предприятия, учреждения, организации | Дата заключения и срок действия договора | Адрес предприятия, телефон                                    | Материально-техническое обеспечение рабочего места обучающегося             |
|-----------------------------|---|--|---|---|
| 195-05-30/ФИПП              | ООО «Гостиница «Монарх-Центр»                     | 16.03.2017 – 30.07.2021                  | Москва, Ленинградский пр-т, д.31А, С стр. 1<br>(495) 99514-60 | Портативный или стационарный ПК; оборудование, предоставленное предприятием |
| 195-05-97 б/ФИПП            | ООО «Отель Москва – Красные Холмы»                | 04.04.2018 бессрочно                     | Москва, Космодамианская наб., д.52, стр.6<br>(495)221-53-52   | Портативный или стационарный ПК; оборудование, предоставленное предприятием |
| 44-у 2017                   | ООО «Хотэл Менеджмент Компани»                    | 12.04.2017 бессрочно                     | Москва, Тверская ул., дом 3                                   | Портативный или стационарный ПК; оборудование, предоставленное предприятием |
| 195-05-28 б/ФИПП            | ООО «Центр Торг Проект»                           | 07.03. 2017 30.07.2021                   | Москва, Дмитровское ш. дом.163 А<br>(495) 988-54-84           | Портативный или стационарный ПК; оборудование, предоставленное предприятием |

## 6. Организация практики для лиц с ограниченными возможностями здоровья

При необходимости программа практики может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого от студента требуется представить заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК) и личное заявление (заявление законного представителя).



В заключении ПМПК должно быть прописано:

- рекомендуемая учебная нагрузка на обучающегося (количество дней в неделю, часов в день);
- оборудование технических условий (при необходимости);
- сопровождение и (или) присутствие родителей (законных представителей) во время учебного процесса (при необходимости);
- организация психолого-педагогического сопровождения обучающегося с указанием специалистов и допустимой нагрузки (количества часов в неделю).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся при необходимости могут быть созданы фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

Форма проведения текущей и итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно (на бумаге, на компьютере), в форме тестирования и т.п.). При необходимости студенту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Форма проведения практики для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (инвалидностью) устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере и т.п.).

Выбор мест прохождения практик для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) производится с учетом требований их доступности для данных обучающихся и рекомендации медико-социальной экспертизы, а также индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

При направлении инвалида и обучающегося с ОВЗ в организацию или предприятие для прохождения предусмотренной учебным планом практики Университет согласовывает с организацией (предприятием) условия и виды труда с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы и индивидуальной программы реабилитации инвалида. При необходимости для прохождения практик могут создаваться специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемых обучающимся-инвалидом трудовых функций.

Защита отчета по практике для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств общего и специального назначения. Перечень используемого материально-технического обеспечения:

- учебные аудитории, оборудованные компьютерами с выходом в интернет, видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- библиотека, имеющая рабочие места для обучающихся, оборудованные доступом к базам данных и интернетом;
- компьютерные классы;
- аудитория Центра сопровождения обучающихся с инвалидностью с компьютером, оснащенная специализированным программным обеспечением для студентов с нарушениями зрения, устройствами для ввода и вывода голосовой информации.

Для лиц с нарушениями зрения материалы предоставляются:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в форме электронного документа;
- в печатной форме.

Защита отчета по практике для лиц с нарушениями зрения проводится в устной форме без предоставления обучающимся презентации. На время защиты в аудитории должна быть обеспечена полная тишина, продолжительность защиты увеличивается до 1 часа (при необходимости). Гарантируется допуск в аудиторию, где проходит защита отчета, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации 21 июля 2015г., регистрационный номер 38115).

Для лиц с нарушениями слуха защита проводится без предоставления устного доклада. Вопросы комиссии и ответы на них представляются в письменной форме. В случае необходимости, вуз обеспечивает предоставление услуг сурдопереводчика.

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата защита итогов практики проводится в аудитории, оборудованной в соответствии с требованиями доступности. Помещения, где могут находиться люди на креслах-колясках, должны размещаться на уровне доступного входа или предусматривать пандусы, подъемные платформы для людей с ограниченными возможностями или лифты. В аудитории должно быть предусмотрено место для размещения обучающегося на коляске.

Дополнительные требования к материально-технической базе, необходимой для представления отчета по практике лицом с ограниченными возможностями здоровья, обучающийся должен предоставить на кафедру не позднее, чем за два месяца до проведения процедуры защиты.

**АННОТАЦИЯ ПРОГРАММЫ ПРАКТИКИ****«ОРГАНИЗАЦИОННО - УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ»**

Программа практики составлена на основании учебного плана РГГУ и реализуется факультетом истории, политологии и права кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства на базе предприятий туризма и гостеприимства.

**Цель** практики - дать студенту общее представление о предприятии (учреждении) гостиничного сервиса, управленческих и иных связях, характере взаимодействия с потребителем услуг, о месте и роли его как будущего специалиста в структуре объекта практики. Учебная практика направлена на расширение представлений о сферах практической деятельности, об основных типах и видов будущей профессиональной деятельности, о содержании постановки и решения профессиональных задач, способах самоконтроля в ходе профессиональной деятельности.

**Задачами** практики являются:

- формирование творческого мышления, индивидуального стиля профессиональной деятельности;
- развитие профессиональной культуры;
- закрепление навыков деловой письменной и устной речи, процессов организации эффективной речевой коммуникации;
- практическое овладение приемами и методами формирования системы межличностного общения;
- практическое овладение возможностями современных информационных технологий (методами сбора, хранения и обработки данных);
- ознакомление со структурой предприятия, технологическими процессами организаций и предприятий гостиничного сервиса (отели, гостиницы, мотели, кемпинги, рестораны, бары, кафе, и др.);
- изучение учредительных документов, основных направлений деятельности, организации работы сотрудников, нормативной документации (в том числе внутренней), регламентирующей их деятельность и деятельность предприятий индустрии гостеприимства в целом.

**Практика направлена на формирование компетенций**

- УК 1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи;
- УК 1.2. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи;
- УК 1.3. Рассматривает и предлагает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки;
- УК 1.4. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки;
- УК 1.5. При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения;
- УК 1.6. Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи.

УК -2.1. Определяет круг задач в рамках<sup>21</sup> поставленной цели, определяет связи между ними;

УК -2.2. Предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты; оценивает предложенные способы с точки зрения соответствия цели проекта;

УК-2.3. Планирует реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм;

УК-2.4. Выполняет задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач;

УК-2.5. Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования.

УК-3.1. Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;

УК-3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников;

УК-3.3. Анализирует возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, и строит продуктивное взаимодействие с учетом этого;

УК-3.4. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды; оценивает идеи других членов команды для достижения поставленной цели;

УК-3.5. Соблюдает нормы и установленные правила командной работы; несет личную ответственность за результат.

УК-4.1. Выбирает стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия;

УК-4.2. Ведет деловую переписку на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем;

УК-4.3. Ведет деловую переписку на иностранном языке с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий;

УК-4.4. Выполняет для личных целей перевод официальных и профессиональных текстов с иностранного языка на русский, с русского языка на иностранный;

УК-4.5. Публично выступает на русском языке, строит свое выступление с учетом аудитории и цели общения;

УК-4.6. Устно представляет результаты своей деятельности на иностранном языке, может поддержать разговор в ходе их обсуждения.

УК-5.1. Отмечает и анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем;

УК-5.2. Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии;

УК-5.3. Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия, основанного на толерантном восприятии культурных особенностей представителей различных этносов и конфессий, при личном и массовом общении.

УК-6.1. Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей;

- УК-6.2. Определяет приоритеты<sup>22</sup> собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста;
- УК-6.3. Оценивает требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста;
- УК-6.4. Строит профессиональную карьеру и определяет стратегию профессионального развития.
- УК-7.1. Выбирает здоровые сберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма;
- УК-7.2. Планирует свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности;
- УК-7.3. Соблюдает и пропагандирует нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности.
- УК-8.1. Анализирует факторы вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания (технических средств, технологических процессов, материалов, зданий и сооружений, природных и социальных явлений);
- УК-8.2. Идентифицирует опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности;
- УК-8.3. Выявляет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций;
- УК-8.4. Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения;
- УК-8.5. Оказывает первую помощь, описывает способы участия в восстановительных мероприятиях.
- ПКУ-1.1. Управляет ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
- ПКУ-1.2. Осуществляет взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонам
- ПКУ-1.3. Контролирует и оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
- ПКУ-2.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.
- ПКУ-2.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности
- ПКУ-2.3. Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья

По практике предусмотрена промежуточная аттестация в форме *зачёта с оценкой*  
Общая трудоемкость практики составляет \_\_9\_\_ зачетных единиц.

**ПРИЛОЖЕНИЕ 2****График прохождения практики**

| Календарные сроки<br>(даты выполнения) | Наименования<br>подразделения, где<br>бакалавр проходит<br>практику | Вопросы,<br>возникшие в<br>ходе практики | Достигнутые<br>результаты | Ответственный<br>руководитель в<br>подразделении |
|--|---|--|---------------------------|--|
| 1                                      | 2   | 3  | 4                         | 5  |
| 1-й день<br>00.00.00                   |   |  |                           |  |
| 2-й день<br>00.00.00                   |   |  |                           |  |
| .....                                  |   |  |                           |  |
| .....                                  |   |  |                           |  |

Руководитель практики  
от предприятия \_\_\_\_\_

(должность, Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

**М.П.**

Руководитель практики  
от кафедры \_\_\_\_\_

(ученая степень, ученое звание, Ф.И.О.)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Студент (-ка) \_\_\_\_\_

(Ф.И.О. студента)

(подпись)

**ПРИЛОЖЕНИЕ 3****Форма титульного листа отчёта**

МИНОБРНАУКИ РОССИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования

«Российский государственный гуманитарный университет»

(РГГУ)

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ

ФАКУЛЬТЕТ ИСТОРИИ, ПОЛИТОЛОГИИ И ПРАВА

Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

**ОТЧЕТ****о прохождении организационно-управленческой практики**

Направление 43.03.03 Гостиничное дело  
Направленность Гостиничная деятельность  
Уровень квалификации выпускника бакалавр

Форма обучения очная

Студента/ки \_\_ курса  
очной формы обучения

\_\_\_\_\_(ФИО)

Руководитель практики

\_\_\_\_\_(ФИО)

Москва 20 \_\_\_\_

**ПРИЛОЖЕНИЕ 4****Образец оформления характеристики с места прохождения практики****Характеристика-отзыв  
руководителя практики от принимающей организации**

Студент (ка) \_\_\_\_\_ (Ф.И.О.) \_\_\_\_ курса факультета истории, политологии и права  
РГГУ, обучающийся (-щаяся) по направлению подготовки: «43.03.03 - Гостиничное  
дело», Профиль подготовки «Гостиничная деятельность»  
проходил (-а) **организационно-управленческую** практику

\_\_\_\_\_

*(название структурного подразделения организации)*

с «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Во время прохождения практики студент (ка) изучил (а) нормативные документы,  
регламентирующие структуру, функции, должностной состав компании и т.д.

Студент (ка) проявил (а) себя \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(отношение к работе)

как \_\_\_\_\_

Практика оценивается \_\_\_\_\_

(оценка)

Дата «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Руководитель практики \_\_\_\_\_

(должность, Ф. И. О., подпись)

Печать



