

**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**

**«ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ ПРАКТИКА»**

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 «Ознакомительная практика»*

Составитель:

к.э.н.доцент И.С.Ключевская

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры современного туризма и гостеприимства

№ 1 от 30.08.2020 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 индикаторами достижения компетенций .....	6.
1.6. Место практики в структуре образовательной программы .....	7
1.7. Объем практики .....	8
<b>2. Содержание практики .....</b>	<b>9</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 .....	13
<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» .....	15
<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>17</b>
<b>Приложения .....</b>	<b>20</b>
Приложение 1. Аннотация программы практики .....	20
Приложение 2. График прохождения практики .....	22
Приложение 3. Форма титульного листа отчёта .....	24
Приложение 4. Образец оформления характеристики с места прохождения практики .....	25

## **1. Пояснительная записка**

### **1.1. Цель и задачи практики**

**Цель** ознакомительной 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. Ознакомительная 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** ознакомительной 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**

Ознакомительная практика по специальности направлена на формирование у студентов практических профессиональных умений, приобретение первоначального практического опыта, реализуется в рамках профессиональных модулей образовательной программы по основным видам профессиональной деятельности для последующего освоения ими общих и профессиональных компетенций по избранной специальности. Практическая работа в период ознакомительной 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. Ознакомительная практика студентов 1 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

Ознакомительная 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 ознакомительной 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 общественных связей, 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, технологическая 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 (код и наименование)	Индикаторы компетенций (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 Уметь: выбирать различные источники информации для решения поставленных задач 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 Уметь: находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи 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 вариантов решения задачи Уметь: рассматривать возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки; Владеть: навыками предлагать возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки;
	УК 1.4. Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки;	Знать: логику построения выводов Уметь: аргументированно формировать собственные суждения и оценки; Владеть: навыками аргументации мыслей
	УК 1.5. При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок,	Знать: отличие фактов от мнений, особенности формирования и аргументации

	формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения;	мнений Уметь: формировать собственное мнение 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 Уметь: находить пути решения поставленных задач  Владеть:навыками ооценивать 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 постановк задач Уметь: устанавливать связи между поставленными задачами 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 Уметь: предлагать способы решения поставленных задач в рамках поставленной цели 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 Уметь: планировать реализацию задач в зоне своей ответственности Владеть:навыками постановки и реализации задач в зоне своей ответственности
	УК-2.4 Выполняет задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при	Знать:особенности постановки задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами

	необходимости корректирует способы решения задач;	Уметь: ставить задачи в соответствии с запланированными результатами Владеть: навыками корректировки способов решения задач;
	УК-2.5. Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования.	Знать: методы представления результатов Уметь: анализировать результаты 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, Уметь: устанавливать свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, 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 Уметь: учитывать особенности поведения и интересы других участников 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 Уметь: учитывать возможные последствия личных действий в социальном взаимодействии и командной работе, 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 Уметь: учитывать возможные последствия обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды 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 Уметь: нести личную ответственность за результат 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 Уметь: выбирать стиль общения на русском языке в зависимости от цели и условий партнерства 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; Уметь:использовать особенности ведения деловой переписки на русском языке с учетом особенностей стилистики официальных и неофициальных писем; 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; Уметь:использовать особенности ведения деловой переписки с учетом особенностей стилистики официальных писем и социокультурных различий 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 Уметь:использовать :особенности деловой коммуникации в устной и письменной формах 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 Уметь: строить свое выступление с учетом аудитории и цели общения; 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 Уметь: организовывать представление результатов своей деятельности 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 Уметь:анализировать особенности межкультурного взаимодействия Владеть:навыками применения особенностей межкультурного взаимодействия
	УК-5.2. Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии;	Знать: способы преодоления коммуникативных барьеров Уметь:классифицировать способы преодоления коммуникативных барьеров Владеть:навыками преодолевать коммуникативные барьеры
	УК-5.3. Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия, основанного на толерантном восприятии	Знать: принципы недискриминационного взаимодействия Уметь:анализировать принципов недискриминационного

	культурных особенностей представителей различных этносов и конфессий, при личном и массовом общении.	взаимодействия 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 Уметь:анализировать инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач 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; Уметь:устанавливать приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста; 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 Уметь :адаптироваться под требования рынка труда для выстраивания траектории собственного профессионального роста 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 Уметь:анализировать особенности построения профессиональной карьеры Владеть:навыками построения профессиональной карьеры
УК-7. Способен поддерживать	УК-7.1. Выбирает здоровые берегающие технологии для	Знать: берегающие технологии для поддержания здорового

должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма;	образа жизни с учетом физиологических особенностей организма Уметь: анализировать здоровье сберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма 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; Уметь: анализировать инструменты сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности; 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 Уметь: анализировать нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности Владеть: навыками использовать нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности
УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при	УК-8.1. Анализирует факторы вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания (технических средств, технологических процессов, материалов, зданий и	Знать: факторы вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания Уметь: анализировать факторы вредного влияния на жизнедеятельность элементов

возникновении чрезвычайных ситуаций	сооружений, природных и социальных явлений);	среды обитания 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 Уметь: анализировать опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности 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 Уметь: анализировать проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте 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; Уметь: анализировать правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; 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 Уметь: анализировать особенности оказания первой помощи, способы участия в восстановительных мероприятиях Владеть: навыками применять

		первую помощь, участвовать в восстановительных мероприятиях
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	<p><i>Знать:</i> потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p><i>Уметь:</i> проводить анализ потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p> <p><i>Владеть:</i> навыками выявления потребности в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.</p>
	ОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	<p><i>Знать:</i> технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><i>Уметь:</i> анализировать технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><i>Владеть:</i> навыками применять технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания</p>
	ОПК-1.3. Использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное	<p><i>Знать:</i> современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в</p>

	программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.	организациях сферы гостеприимства и общественного питания. <i>Уметь:</i> анализировать современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания. <i>Владеть:</i> навыками использовать современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.
ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<i>Знать:</i> цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания <i>Уметь:</i> анализировать цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания <i>Владеть:</i> навыками использовать цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций	<i>Знать:</i> основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и

	сферы гостеприимства и общественного питания	общественного питания <i>Уметь:</i> анализировать основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания <i>Владеть:</i> навыками использовать основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	<i>Знать:</i> особенности организации качества оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон <i>Уметь:</i> анализировать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон <i>Владеть:</i> навыками обеспечивать качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
	ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в	<i>Знать:</i> требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере



	<p>сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)</p>	<p>гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы) <i>Уметь:</i> анализировать требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере</p> <p>гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы) <i>Владеть:</i> навыками обеспечивать требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере</p> <p>гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)</p>
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	ОПК-4.1. Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов	<p><i>Знать:</i> особенности мониторинга рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов</p> <p><i>Уметь:</i> проводить мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов</p> <p><i>Владеть:</i> навыками использовать данные мониторинга рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов</p>

	<p>ОПК-4.2.</p> <p>Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий</p>	<p><i>Знать:</i> особенности продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий</p> <p><i>Уметь:</i> анализировать продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий</p> <p><i>Владеть:</i> навыками осуществлять продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий</p>
	<p>ОПК-4.3.</p> <p>Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети</p>	<p><i>Знать:</i> продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет</p> <p><i>Уметь:</i> анализировать продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет</p> <p><i>Владеть:</i> навыками осуществлять продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет</p>
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать	ОПК-5.1. Способен выполнять экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного	<i>Знать:</i> экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания

экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	питания	<p><i>Уметь:</i> проводить анализ экономических расчетов, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p><i>Владеть:</i> навыками проведения экономических расчетов, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания</p>
	ОПК-5.2. Способен выполнять сопоставление экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение	<p><i>Знать:</i> экономические показатели и обосновано выбирать наиболее эффективное решение</p> <p><i>Уметь:</i> анализировать экономические показатели и обосновано выбирать наиболее эффективное решение</p> <p><i>Владеть:</i> навыками применять экономические показатели и обосновано выбирать наиболее эффективное решение</p>
	ОПК-5.3. Способен рассчитывать показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания и определять способы их достижения	<p><i>Знать:</i> показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p><i>Уметь:</i> анализировать показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания и определять способы их достижения</p> <p><i>Владеть:</i> навыками применять показатели экономической эффективности</p>

		производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания и определять способы их достижения
ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области	<i>Знать:</i> нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области <i>Уметь:</i> анализировать нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области <i>Владеть:</i> навыками применять нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области
	ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	<i>Знать:</i> законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности <i>Уметь:</i> анализировать законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности <i>Владеть:</i> навыками применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности
	ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	<i>Знать:</i> документооборот <i>Уметь:</i> анализировать документооборот в соответствии с нормативными требованиями <i>Владеть:</i> навыками применять

		документооборот в соответствии с нормативными требованиями
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<i>Знать:</i> особенности обеспечения безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания <i>Уметь:</i> анализировать особенности обеспечения безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания <i>Владеть:</i> навыками применять особенности обеспечения безопасности обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания
	ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	<i>Знать:</i> нормы и правила охраны труда и техники безопасности <i>Уметь:</i> анализировать нормы и правила охраны труда и техники безопасности <i>Владеть:</i> навыкам применять нормы и правила охраны труда и техники безопасности

*Для достижения поставленной цели необходимо, чтобы студенты*

***Знали:***

- лексический минимум для реализации профессиональной деятельности, грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера, основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи; правила речевого этикета;

- основы социальной политики российского государства, действия социальных стандартов, направленных на качество жизни.

### ***Умели:***

- использовать знание иностранного языка в профессиональной деятельности;
- анализировать знания и закономерности
- осмысления исторического процесса и актуального общественно-политической практики, применять знание истории в профессиональной деятельности;
- использовать знание русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности;
- применять математические методы в профессиональной гостиничной деятельности при решении практических задач.

### ***Владели:***

- способностью к деловым коммуникациям в профессиональной сфере на иностранном языке;
- навыками грамотного письма и устной речи, способностью к коммуникациям в профессиональной деятельности;
- основами формирования социальных отношений в обществе

## **1.6. Место практики в структуре образовательной программы**

Прохождение ознакомительной практики базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении дисциплин на 1 курсе. Направляемый на ознакомительную практику бакалавр должен в полном объеме овладеть знаниями, умениями и навыками, предусмотренными Федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования (ФГОС ВО направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (профиль «Гостиничная деятельность»), рабочими программами учебных дисциплин (модулей).

Ознакомительная практика базируется на освоении следующих дисциплин базовой части общенаучного и профессионального циклов основной образовательной программы бакалавриата: «Основы профессиональной деятельности», «Человек и его потребности», «Экономика», «Психология», «Безопасность жизнедеятельности», «Менеджмент», «Ведение в гостиничное дело» и др., в результате изучения которых бакалавры должны владеть определенными знаниями и навыками, необходимыми для успешного прохождения учебной практики.

При прохождении ознакомительной 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 ознакомительной практики, позволят студентам-бакалаврам получить практический опыт работы по их будущей профессии, собрать практический материал для написания отчета по практике.

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

## **1.7. Объем практики**

Общая трудоёмкость ознакомительной практики для бакалавров составляет 6 ЗЕТ (228 часов).

Ознакомительная практика Б2.О.01(У) проводится во втором семестре на первом курсе обучения, общей продолжительностью – четыре недели, в летний период.

## 2. Содержание практики

Общая трудоёмкость практики для бакалавров составляет 6 ЗЕТ (228 часов).

№	Наименование раздела	Содержание и виды работ
1	Подготовительный этап	Организационное собрание по практике. Ознакомительная лекция преподавателя. Инструктаж по общим вопросам. Составление плана работы.
2	Основной этап	
2.1.	Инструктаж по технике безопасности	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.
2.2	Знакомство с гостиничным предприятием и рабочим местом	Общая характеристика предприятия гостиничного бизнеса по следующей схеме: — название; — месторасположение; — категория; — номерной фонд.
2.3	Сбор материала	Характеристика управленческой структуры гостиничного предприятия. Службы гостиницы. Особенности работы этих служб Характеристика сегмента рынка, в котором работает гостиница. Характеристика стиля работы гостиницы как многофункционального предприятия. Характеристика предприятий питания гостиницы. Особенности их деятельности. Посещение семинаров, круглых столов, конференций и участие в обсуждении актуальных вопросов и проблем гостиничного бизнеса
3	Заключительный этап	
3.1	Подготовка отчета по практике	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 кафедру.
3.2	Защита отчета по практике	Подведение итогов практики на кафедре и выставление оценки.

### 3. Оценка результатов практики

#### 3.1. Формы отчетности по практике

Прохождение бакалаврами ознакомительной практики должно быть обеспечено документами и учебно-методическим материалами. Для этого в установленные учебным планом сроки кафедрой современного 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 ознакомительной практики*

Ознакомительная 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 учебной 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 ознакомительной 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 ознакомительной 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 пяти балльной шкале и включает в себя:

- оценку руководителя практики от предприятия,
- оценку руководителя практики от кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства,
- оценку защиты отчета о прохождении практики на кафедре общественных связей, 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 No2300-1 (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) T41, 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) T4, 11984691 Sc.Library RSUH  
Книга доступна в ЭБС biblio-online.ru
3. Арбузова И.А. Технология и организация гостиничных услуг Учебник для ВПО М.: Издательский центр «Академия» 2014
4. Полевая М. В. , Третьякова А. Н. Управление персоналом в гостиничном сервисе Учебник для ВПО М.: Издательский центр «Академия» 2014
5. Черникова Л.И Организация гостиничного дела. Уч. пос. для бакалавров.-М.:КноРус,2015.
6. Ульянченко Л.А. под ред. и др. Проектирование гостиничной деятельности Уч. пос. для бакалавров.-М.:КноРус,2016
7. Федупин А.А. под ред. и др. Гостиничный менеджмент Уч. пос. для бакалавров.- М.:КноРус,2016
8. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов Уч. пос. для бакалавров.- М.:КноРус,2016
9. Барчуков И.С. , Баумгартен Л.В. , Башин Ю.Б. , Зайцев А.В. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов Уч. пос. для бакалавров.-М.:КноРус, 2015
10. Стригунова Д.П. Правовые основы гостиничного и туристского бизнеса Уч. пос. для бакалавров.-М.:КноРус, 2015

#### *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 ХОСПИТАЛИТИ
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 HoReCa <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»

### **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 сопровождение 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 ознакомительной практики**

Программа практики студентов (ознакомительная) составлена на основании учебного плана РГГУ и реализуется на факультете истории, политологии и права кафедрой общественных связей, туризма и гостеприимства.

**Цель** ознакомительной 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. Ознакомительная 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** ознакомительной 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:**

- 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 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 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 берегающие 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.

ОПК-1.1. Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

ОПК-1.2. Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

ОПК-1.3. Использует современные информационно-коммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства и общественного питания.

ОПК-2.1. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства и общественного питания

ОПК-3.1. Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон

ОПК-3.2. Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства и общественного питания (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)

ОПК-4.1. Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства и общественного питания, изучение рынка, потребителей, конкурентов

ОПК-4.2. Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий

ОПК-4.3. Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет

ОПК-5.1. Способен выполнять экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства и общественного питания

ОПК-5.2. Способен выполнять сопоставление экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение

ОПК-5.3. Способен рассчитывать показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания и определять способы их достижения

ОПК-6.1. Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области

ОПК-6.2. Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности  
ОПК-6.3. Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями  
ОПК-7.1. Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания  
ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

По практике предусмотрена аттестация в форме *зачёта с оценкой*

Общая трудоемкость практики составляет 6 зачетных единиц.

Подготовка бакалавров в ВУЗе включает две составляющие: теоретическую и практическую. Теоретическая часть обеспечивается комплексом изучаемых дисциплин в виде лекций, практических занятий, тренингов и мастер-классов. Практическая составляющая обучения необходима для закрепления полученных теоретических знаний и формирования навыков практической работы бакалавра.

Ознакомительная практика может включать в себя несколько этапов: практика по получению первичных профессиональных умений, ознакомительная и другие. Перечень этапов практики по основной образовательной программе высшего профессионального образования определяется вузом.

Практика (ознакомительная) является обязательной составной частью основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (профиль - Гостиничная деятельность).

Программа является руководством для студентов и руководителя практики, содержит необходимые сведения о порядке организации, проведения и аттестации практики.

Подготовка бакалавров в сфере гостиничного дела в соответствии с требованиями Государственного стандарта РФ и содержания образовательной программы, реализуемой на факультете истории, политологии и права кафедрой современного туризма и гостеприимства, предусматривает значительный объем практических занятий, направленных на формирование профессионально необходимых навыков и умений по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль подготовки «Гостиничная деятельность».

Основными образовательными, научно-исследовательскими и научно-производственными технологиями, используемыми на ознакомительной практике, являются:

- проведение ознакомительных лекций;
- обсуждение материалов учебной практики с руководителем практики в

Университете;

- ознакомительные беседы и вводный инструктаж с сотрудником подразделения от предприятия;
- сбор, изучение и анализ материалов для отчета;
- проведение защиты отчета по практике.

## ГРАФИК ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

**УТВЕРЖДАЮ**

Зав.кафедрой \_\_\_\_\_  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Дата (даты)	Раздел практики	Отметка о выполнении

### Индивидуальное задание на практику (составляется руководителем практики от кафедры)

---

---

---

---

---

---

---

Руководитель практики  
от кафедры

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)

Руководитель практики  
от организации

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)

## 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 ознакомительной 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**  
на студента/тку \_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ факультета  
Российского государственного гуманитарного университета  
\_\_\_\_\_ (ФИО)

\_\_\_\_\_ (ФИО) проходил/а производственную практику в \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ на должности \_\_\_\_\_.

За время прохождения практики обучающийся/обучающаяся ознакомился/лась с:  
\_\_\_\_\_, выполнял/а \_\_\_\_\_, участвовал/а в  
\_\_\_\_\_.

За время прохождения практики \_\_\_\_\_ (ФИО) зарекомендовал/а себя как  
\_\_\_\_\_.

Оценка за прохождение практики – «\_\_\_\_\_».

Руководитель практики  
от организации

\_\_\_\_\_ (ФИО)

(дата)

(подпись)