

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

«ПРЕДДИПЛОМНАЯ»

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 «ПРЕДДИПЛОМНАЯ»

Составитель:

к.э.н., доцент

И.С.Ключевская

УТВЕРЖДЕНО

Протокол заседания кафедры общественных связей, туризма и гостеприимства

№ 1 от 30.08.2020 г.

ОГЛАВЛЕНИЕ

1. Пояснительная записка	4
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	6
1.5. Планируемые результаты обучения при прохождении практики, соотнесённые с индикаторами достижения компетенций	6.
1.6. Место практики в структуре образовательной программы	8
1.7. Объем практики	8
2. Содержание практики	9
3. Оценка результатов практики	11
3.1. Формы отчетности по практике	11
3.2. Критерии выставления оценок	13
3.3. Оценочные средства (материалы) для промежуточной аттестации по практике	14
4. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики	15
4.1. Список источников и литературы	15
4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»	16
5. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики	17
6. Организация практики для лиц с ограниченными возможностями здоровья	18
Приложения	20
Приложение 1. Аннотация программы практики	20
Приложение 2. График прохождения практики	22
Приложение 3. Форма титульного листа отчёта	23
Приложение 4. Образец оформления характеристики с места прохождения практики	24

1. Пояснительная записка

1.1. Цель и задачи практики

Цель преддипломной практики - закрепление и подтверждение обучающимися общекультурных, обще-профессиональных и профессиональных компетенций, совершенствование профессиональных навыков и умений для работы в индустрии гостеприимства, подготовка материалов для выпускной квалификационной работы. Производственная (преддипломная) практика представляет собой завершающий этап обучения и проводится после освоения студентом программ теоретического и практического обучения, готовит студентов к решению конкретных профессиональных задач и написанию выпускной квалификационной работы

Задачами преддипломной практики являются:

- закрепление студентами теоретических знаний, практических навыков и компетенций в сфере гостиничного дела;
- приобретение опыта самостоятельной профессиональной деятельности;
- приобретение опыта работы в трудовых коллективах при решении производственно-правовых вопросов;
- анализ практики принятия решений в гостиничном предприятии;
- приобретение навыков организации и проведения комплексных научных исследований в сфере гостиничного дела и управления работой коллектива предприятия гостиничной индустрии;
- изучение нормативно-правовой базы, современной технологии документационного обеспечения гостиничной деятельности, конкретной производственной документации;
- знакомство с должностными обязанностями специалиста, изучение этического кодекса и корпоративной культуры гостиничного предприятия;
- изучение принципов построения информационно-правовых баз данных, применяемых в конкретной организации, особенностей их функционирования, а также приобретение практического опыта их применения;
- приобретение навыков целенаправленного сбора литературы и умения анализировать научную литературу с целью выбора направления исследования по заданной тематике с использованием современных информационных технологий;
- умение моделировать основные процессы предстоящего исследования с целью выбора методов исследования или создания новых методик в сфере гостиничного бизнеса;
- освоение способов обработки полученных результатов и анализа их с учетом имеющихся литературных данных;
- сбор, анализ и обобщение научного и практического материала для подготовки и написания выпускной квалификационной работы бакалавра.

Производственная (преддипломная) практика призвана обеспечить высокий уровень научно-теоретической подготовки бакалавров, способствовать формированию универсальных и профессиональных компетенций, ориентировать на профессионально-практическую подготовку студентов-бакалавров. Производственная (преддипломная) практика призвана также закрепить и развить понимание сути профессиональной работы, помочь овладеть разнообразными приемами, навыками и умениями разработки и реализации различных проектов, выявляющих профессиональную компетентность студентов в выбранном ими профиле их будущей профессиональной деятельности.

В результате прохождения данной практики студент должен собрать научно-исследовательский материал, необходимый для выполнения выпускной квалификационной работы бакалавра.

1.2. Вид (тип) практики

Преддипломная практика является обязательной составной частью основной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (профиль - Гостиничная деятельность). Программа преддипломной практики студентов составлена на основании учебного плана РГГУ и реализуется на факультете истории, политологии и права кафедрой современного туризма и гостеприимства.

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.

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».

1.3. Способы, формы и места проведения практики

Преддипломная практика проводится в **форме** выполнения заданий бакалаврами под руководством преподавателя (руководителя практики) кафедры современного туризма и гостеприимства.

Со стороны предприятия индустрии гостеприимства выделяется квалифицированный сотрудник для руководства преддипломной 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 выпускниками нормативной литературы. Основными методами изучения деятельности на предприятии является личное наблюдение, ознакомление с технологической документацией, выполнение индивидуального задания, работа ассистентом/стажёром.

Способ проведения преддипломной 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» и др..

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 определении целей и задач практики студента необходимо учитывать тему его выпускной квалификационной работы, а также исходить из того, что на рабочем месте

будущий специалист должен получить определенные практические навыки выполнения конкретной работы по совершенствованию деятельности подразделения.

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 дипломного проектирования;
- 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.

Общая трудоёмкость производственной (преддипломной) практики для бакалавров составляет 6 ЗЕТ (216 часов).

Производственная (преддипломная) практика проводится в восьмом семестре на четвертом курсе обучения, общей продолжительностью – четыре недели, в весенний период, после сдачи государственной итоговой аттестации.

1.4. Вид (виды) профессиональной деятельности

Организационно-управленческая деятельность, технологическая

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

Преддипломная практика является важнейшим компонентом в системе профессиональной подготовки конкурентоспособного студента. Она выступает связующим этапом между теоретическим обучением и будущей профессией. Преддипломная практика помогает закрепить полученный теоретический материал по специальным дисциплинам, а также получение навыков в рамках профессиональных компетенций.

В процессе освоения программы преддипломной практики студенты должны овладеть следующими компетенциями:

Компетенция (код и наименование)	Индикаторы компетенций (код и наименование)	Результаты обучения
УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и	УК-1.1 Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи;	Знать: роль информации в принятии решений Уметь: выбирать различные источники информации для

синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач		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 варианты 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, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы и точку зрения;	Знать: отличие фактов от мнений, особенности формирования и аргументации 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 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 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 необходимости корректирует способы решения задач;	Знать:особенности постановки задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами 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	УК-3.1. Определяет свою роль в	Знать: свою роль в социальном

осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;	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	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

формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		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	Знать:особенности публичных выступлений

	выступление с учетом аудитории и цели общения;	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 культурных особенностей представителей различных этносов и конфессий, при личном и массовом общении.	Знать: принципы недискриминационного взаимодействия Уметь:анализировать принципов недискриминационного 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 должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	УК-7.1. Выбирает здоровые берегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма;	Знать: берегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма Уметь:анализировать здоровые берегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма Владеть:навыками применять здоровые берегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма

	<p>УК-7.2. Планирует свое рабочее и свободное время для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности;</p>	<p>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</p>
	<p>УК-7.3. Соблюдает и пропагандирует нормы здорового образа жизни в различных жизненных ситуациях и в профессиональной деятельности</p>	<p>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</p>
<p>УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</p>	<p>УК-8.1. Анализирует факторы вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания (технических средств, технологических процессов, материалов, зданий и сооружений, природных и социальных явлений);</p>	<p>Знать: факторы вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания Уметь: анализировать факторы вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания Владеть: навыками предотвращения влияния факторов вредного влияния на жизнедеятельность элементов среды обитания</p>
	<p>УК-8.2. Идентифицирует опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности;</p>	<p>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</p>

	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
ПКУ-1 Способен управлять текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	ПКУ-1.1. Управляет ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	<i>Знать</i> особенности управления ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса <i>Уметь</i> анализировать особенности управления ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса <i>Владеть</i> навыками управления ресурсами

		департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
	ПКУ-1.2. Осуществляет взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонам	<p><i>Знать</i> особенности взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонам</p> <p><i>Уметь</i> анализировать особенности взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонам</p> <p><i>Владеть</i> навыками взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонам</p>
	ПКУ-1.3 Контролирует и оценивает эффективность деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	<p><i>Знать</i> показатели эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p><i>Уметь</i> анализировать показатели эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p><i>Владеть</i> навыкам применять в работе показатели эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p>
ПКУ-2. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в избранной профессиональной сфере	ПКУ-2.1. Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.	<p><i>Знать</i> технологии обслуживания с учетом технологических новаций</p> <p><i>Уметь</i> анализировать особенности технологий обслуживания с учетом технологических новаций</p> <p><i>Владеть</i> навыками применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций</p>

	<p>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</p>	<p><i>Знать</i> современные технологии оказания услуг <i>Уметь</i> анализировать особенности оказания услуг в индустрии гостеприимства <i>Владеть</i> навыками оказания услуг в индустрии гостеприимства</p>
	<p>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</p>	<p><i>Знать</i> особенности технологий обслуживания с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья <i>Уметь</i> проводить анализ технологий обслуживания с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья <i>Владеть</i> навыками оказания обслуживания с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными возможностями здоровья</p>

В результате прохождения производственной (преддипломной) практики бакалавр должен:

знать:

- концептуальные основы и методики социально-экономических исследований в гостиничной индустрии;
- систему социально-экономических параметров развития гостиничной индустрии;
- основные направления развития теории и методов исследований в сфере гостеприимства;
- основы российского и международного права, особенности правового регулирования деятельности гостиничной индустрии;
- организационную структуру гостиничного предприятия;

- современные методики и технологии, применяемые для обслуживания потенциальных клиентов на предприятиях гостиничной индустрии;

- основные направления и перспективы развития гостиничного бизнеса в регионе

уметь:

- использовать научные методы изучения потребностей потребителей гостиничных услуг, прогнозировать изменения в спросе на гостиничные услуги;

- применять методы математической обработки информации, теоретического и экспериментального исследования и обоснованно предлагать выбранный гостиничный продукт потенциальным потребителям;

- урегулировать конфликтные ситуации, возникающие в связи с продажей гостиничного продукта на предприятиях сферы гостеприимства

владеть:

- методами системного и сравнительного анализа;

- принципами толерантности, диалога и сотрудничества;

- принципами и технологией планирования и организации социально-экономических исследований в гостиничной индустрии;

- навыками получения и первичной обработки информации о гостиничном бизнесе, анализа, систематизации и обобщения;

- методами формирования гостиничного продукта в современных условиях;

- методикой продаж гостиничных услуг.

1.6. Место практики в структуре образовательной программы

Прохождение преддипломной практики базируется на знаниях, умениях и навыках, полученных при изучении дисциплин на 1,2, 3 и 4 курсах. Направляемый на преддипломную практику бакалавр должен в полном объеме овладеть знаниями, умениями и навыками, предусмотренными Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (профиль «Гостиничная деятельность»), рабочими программами учебных дисциплин (модулей).

Преддипломная практика базируется на освоении следующих дисциплин базовой части общенаучного и профессионального циклов основной образовательной программы бакалавриата: «Организация гостиничного дела», «Технологии гостиничной деятельности», «Организация предоставления дополнительных сопутствующих услуг», «Организация службы питания гостиницы», «Экономика гостиничного предприятия» и др., в результате изучения которых бакалавры должны владеть определенными знаниями и навыками, необходимыми для успешного прохождения преддипломной практики.

При прохождении преддипломной практики студенты-выпускники углубляют и закрепляют знания и навыки, полученные ими на лекционных и практических занятиях по экономическим, правовым, управленческим дисциплинам, компьютерным технологиям, иностранным языкам.

Преддипломная практика позволяет студенту сформировать теоретическую (методологическую) и эмпирическую базу выпускной квалификационной работы бакалавра и проверить практическую состоятельность ее выводов и рекомендаций.

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

1.7. Объем практики

Общая трудоёмкость Преддипломной практики Б2.В.03(Пд) для бакалавров составляет 9 ЗЕТ (342 часа). Относится к Блоку Б.2. и адресована студентам 4 курса (8 семестр).

2. Содержание практики

№	Наименование раздела	Содержание и виды работ
1	Подготовительный этап	Прохождение собеседования (за две - три недели до начала практики). Выявление способностей, предпочтений и интересов студентов для прохождения практики. Составление резюме и собеседование на предприятиях гостиничного хозяйства.
		(за 2 два дня до начала практики). Собрание со студентами: определение сроков практики, инструктаж по технике безопасности. Распределение студентов по местам практики. Ознакомление студентов с требованиями, предъявляемыми к оформлению документации.
2	Основной этап	
2.1.	Инструктаж по технике безопасности	Изучение техники безопасности предприятия. Изучение инструктивных и методических материалов.
2.2	Знакомство с гостиничным предприятием и рабочим местом	Экскурсия по гостиничному предприятию. Знакомство с должностными обязанностями, с руководством подразделения и коллективом структуры, где проходит практика.
2.3	Сбор материала	Ознакомление с основными направлениями работы предприятия, сбор эмпирических данных для выпускной квалификационной работы, проверка на практике её выводов и рекомендаций. Подготовка и оформление результатов исследования. Посещение семинаров, круглых столов, конференций и участие в обсуждении актуальных вопросов и проблем по тематике исследования. Анализ научных статей по тематике ВКР .
3	Заключительный этап	
3.1	Подготовка отчета по практике	Систематизация собранного материала во время прохождения практики согласно требованиям и структуре отчета. Подготовка отчета. Обработка и анализ полученной информации письменного отчёта (форма титульного листа дана в приложении 3), дневника практики, 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 преддипломной 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 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 преддипломной практики

Учебная 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 **преддипломной** 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.

Е (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 Е.

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 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.

Контрольные вопросы для проведения текущего контроля

Общая характеристика гостиницы:

- 1) Название; юридическое название;
- 2) Организационно-правовая форма;
- 3) Адрес гостиницы;
- 4) Месторасположение, основные подъезды к гостинице;

- 5) Категория, звездность; признаки, определяющие категорию гостиницы;
- 6) Торговая марка (логотип);
- 7) Ведомственное подчинение.
- 8) Этажность;
- 9) Номерной фонд, типы номеров и их стоимость;
- 10) Особенности интерьера;
- 11) Основные службы гостиницы;
- 12) Основные и дополнительные услуги гостиницы;
- 13) Основной сегмент потребителей.

История гостиницы. Год открытия гостиницы. Здание построено по типовому или индивидуальному проекту. Членство гостиницы в корпорациях и международных ассоциациях. Участие гостиницы в международных, российских и московских конкурсах.

Награды и звания. Обслуживание различных международных и российских мероприятий: съездов, конференций, олимпиад и т.п. Организационная структура управления гостиницы: Руководители гостиницы.

Основные службы и отделы, их краткие функции и размещение:

- 1) приема и размещения гостей;
- 2) служба порядка (служба безопасности);
- 3) поэтажного обслуживания (эксплуатация номерного фонда);
- 4) служба организации питания, включая службу room service;
- 5) бронирования номеров;
- 6) техническая
- 7) отдел маркетинга и продаж;
- 8) служба управления качеством;
- 9) служба персонала;
- 10) финансовая, экономическая службы, бухгалтерия.

Основные принципы и содержание процесса обслуживания потребителей гостиничного продукта. Характеристика основных процессов обслуживания гостей:

- 1) встреча гостей;
- 2) регистрация гостей;
- 3) размещение гостей;
- 4) организация расчетов с потребителями, возможность кредитных отношений, возможность скидок определенным категориям гостей;
- 5) транспортировка багажа;
- 6) обслуживание в номерах;
- 7) организация выезда гостей.

Работа администраторов и портье, основные функции, особенности общения с гостями.

Оказание дополнительных услуг, таких как:

- 1) круглосуточное обслуживание на этажах;
- 2) круглосуточная служба портье;
- 3) аренда автомобилей;
- 4) вызов такси;
- 5) организация экскурсий и продажа театральных билетов;
- 6) услуги прачечной и химчистки;
- 7) круглосуточные бизнес-центры, международная и междугородняя телефонная связь и интернет, прием и отправление факсов, ксерокопии;
- 8) обмен валюты;
- 9) индивидуальные сейфы;
- 10) продажа и бронирование авиа и ж/д билетов (представительства авиакомпаний);
- 11) бесплатные газеты и журналы;
- 12) галерея магазинов (торговый центр);

- 13) конференц-залы;
- 14) медицинские услуги (наличие медицинского пункта);
- 15) оздоровительный центр (бассейн, тренажерный зал, солярий, сауна, джакузи);
- 16) услуги парикмахерской;
- 17) услуги массажиста;
- 18) услуги няни;
- 19) автостоянка;
- 20) оформление визовой поддержки.

Номерной фонд гостиницы. Количество номеров и количество апартаментов. Категория номеров: одноместные, двухместные, полулюксы, люксы, апартаменты. Стандартные номера и номера повышенной комфортности. Прейскурант цен на номера, специальная интернет цена, цена для индивидуальных гостей с завтраком, цены со скидкой, цена для групп. Номера и зоны для курящих и некурящих гостей. Интерьеры и оформление номеров (стены, полы, цветы).

Оборудование номеров, отличия в оборудовании в зависимости от категории:

- 1) индивидуально контролируемые системы отопления и кондиционирования воздуха;
- 2) мебель (кровати, шкафы, тумбочки, рабочие столы, барные стойки, диваны, кресла);
- 3) минибар (содержание минибара: алкогольные, безалкогольные напитки, пищевые продукты, табачные изделия);
- 4) ванные комнаты или душевые кабины с туалетными принадлежностями (халаты, полотенца, тапочки, средства личной гигиены, мыло, шампуни и т.п.);
- 5) звукоизоляционные окна и двери;
- 6) цветные телевизоры и радио;
- 7) телефонная связь, доступ к Интернету и электронной почте;
- 8) индивидуальные сейфы;
- 9) дополнительное оснащение номеров (утюги и гладильные доски, фены, прессы для глажки брюк, кофеварки, столовая посуда и приборы и т.п.).

Работа горничных, их основные функции: обслуживание гостей, уборка номеров, замена постельного белья. Особенности взаимоотношений с гостями.

Организация питания гостей в гостинице. Рестораны кафе и бары гостиницы, названия, количество мест, расположение, режим работы. Особенности ассортимента блюд и вин, уровень цен. Интерьер торговых залов ресторанов. Услуги, предоставляемые ресторанами и кафе, бронирование мест, проведение торжественных вечеров, банкетов, обслуживание различных групп туристов, участников мероприятий (конференций, совещаний). Формы ускоренного обслуживания: шведский стол, кофе-брейк, предварительное накрытие столов для групп посетителей. Развлекательные и музыкальные программы.

Лобби-бары и кафе холлы, их предназначение и особенности работы.

Позажные буфеты, особенности ассортимента, режим работы.

Служба room service. Заказ и доставка блюд и напитков в номера.

Информационное обеспечение гостиницы. Информация, доводимая до гостей: информация в холлах, лифтах. Информация в номерах. Информационные папки для гостей. Информация о сертификации. Компьютерное информационное обеспечение работы гостиниц.

Идентификационные признаки, определяющие категорию гостиниц. Сравнительный анализ гостиниц разного уровня: 3, 4 и 5 звезд.

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

1. Закон РФ о защите прав потребителей Закон РФ от 07.02.1992 №2300-1 (действующая редакция от 03.07.2016)
2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 №1085
3. 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»
4. 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. Ульяновченко 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/#
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
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.

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ 1

Аннотация программы преддипломной практики

Программа преддипломной практики студентов составлена на основании учебного плана РГГУ и реализуется на факультете истории, политологии и права кафедрой современного туризма и гостеприимства.

Цель преддипломной практики - закрепление и подтверждение обучающимися общекультурных, обще-профессиональных и профессиональных компетенций, совершенствование профессиональных навыков и умений для работы в индустрии гостеприимства, подготовка материалов для выпускной квалификационной работы. Производственная (преддипломная) практика представляет собой завершающий этап обучения и проводится после освоения студентом программ теоретического и практического обучения, готовит студентов к решению конкретных профессиональных задач и написанию выпускной квалификационной работы

Задачами преддипломной практики являются:

- закрепление студентами теоретических знаний, практических навыков и компетенций в сфере гостиничного дела;
- приобретение опыта самостоятельной профессиональной деятельности;
- приобретение опыта работы в трудовых коллективах при решении производственно-правовых вопросов;
- анализ практики принятия решений в гостиничном предприятии;
- приобретение навыков организации и проведения комплексных научных исследований в сфере гостиничного дела и управления работой коллектива предприятия гостиничной индустрии;
- изучение нормативно-правовой базы, современной технологии документационного обеспечения гостиничной деятельности, конкретной производственной документации;
- знакомство с должностными обязанностями специалиста, изучение этического кодекса и корпоративной культуры гостиничного предприятия;
- изучение принципов построения информационно-правовых баз данных, применяемых в конкретной организации, особенностей их функционирования, а также приобретение практического опыта их применения;
- приобретение навыков целенаправленного сбора литературы и умения анализировать научную литературу с целью выбора направления исследования по заданной тематике с использованием современных информационных технологий;
- умение моделировать основные процессы предстоящего исследования с целью выбора методов исследования или создания новых методик в сфере гостиничного бизнеса;
- освоение способов обработки полученных результатов и анализа их с учетом имеющихся литературных данных;
- сбор, анализ и обобщение научного и практического материала для подготовки и написания выпускной квалификационной работы бакалавра.

Производственная (преддипломная) практика призвана обеспечить высокий уровень научно-теоретической подготовки бакалавров, способствовать формированию универсальных и профессиональных компетенций, ориентировать на профессионально-практическую подготовку студентов-бакалавров. Производственная (преддипломная) практика призвана также закрепить и развить понимание сути профессиональной работы, помочь овладеть

разнообразными приемами, навыками и умениями разработки и реализации различных проектов, выявляющих профессиональную компетентность студентов в выбранном ими профиле их будущей профессиональной деятельности.

В результате прохождения данной практики студент должен собрать научно-исследовательский материал, необходимый для выполнения выпускной квалификационной работы бакалавра.

В процессе освоения программы преддипломной практики студенты должны овладеть следующими компетенциями:

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.

ПКУ-1.1. Управляет ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса

ПКУ-1.2. Осуществляет взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами

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 аттестация в форме *зачёта с оценкой*

Общая трудоемкость практики составляет 9 зачетных единиц. 342ч

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

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.)

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 преддипломной 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) преддипломную
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

