



**ДОМОДЕДОВСКИЙ ФИЛИАЛ
Автономной некоммерческой организации
высшего образования
«РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**ФАКУЛЬТЕТ ГОСТИНИЧНОГО БИЗНЕСА
КАФЕДРА ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА**



УТВЕРЖДАЮ
Директор Домодедовского филиала
НО ВО «Российский новый университет»
В.Н.Гуляев
« 04 » февраля 2020 г.

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ:
СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ**

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело
Профиль подготовки: Управление бизнес – процессами в индустрии гостеприимства

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гостиничного дела «04» февраля 2020г., протокол №8

И.О. зав. кафедрой: 

к.э.н. Панькова Н.А.

Домодедово 2020

1. НАИМЕНОВАНИЕ И ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Производственная практика: сервисная практика является типом производственной практики и обязательна для прохождения студентами, осваивающими образовательную программу «Управление бизнес-процессами в индустрии гостеприимства» в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 08.06.2017 г. № 515 ФГОС ВО 3++.

Способы проведения: стационарная; выездная.

Практика осуществляется на основе прямых договоров, заключаемых между организацией (будущим местом прохождения практики) и ДФ АНО ВО «Российский новый университет».

Студенты могут самостоятельно определять место прохождения практики, на основании договора заключаемого между организацией (будущим местом прохождения практики) и ДФ АНО ВО «Российский новый университет».

Форма проведения практики – дискретно.

Целью практики является получение навыков оказания услуг и обслуживания потребителей в гостеприимства.

Задачами производственной практики являются:

- Приобретение умений осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации в соответствии с поставленными задачами;
- Приобретение способности определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения;
- Приобретение навыков эффективного социального взаимодействия и деловой коммуникации с клиентами гостиничного предприятия и коллегами;
- Приобретение навыков использования современного профессионального программного обеспечения в деятельности гостиничного предприятия;
- Приобретение способности оказывать качественные гостиничные услуги и обслуживания клиентов.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОП БАКАЛАВРИАТА

Дисциплина относится к обязательной части Блока 2 Практика учебного плана по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» и осваивается в 4 семестре 2 курса по очной форме обучения, и на 3 курсе заочной формы обучения.

Дисциплине «Производственная практика: сервисная практика» предшествует освоение таких дисциплин учебного плана как: «Иностранный язык», «Методы научного исследования», «Информационные системы в гостиничном деле», «Организация и управление деятельностью гостиничного предприятия».

3. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОП

В соответствии с требованиями ОП освоение дисциплины направлено на формирование у студентов следующих компетенций (результатов обучения):

- способность осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач (УК-1);
- способность определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и

ограничений (УК-2);

- способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3);

- способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4);

- способность применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания (ОПК-1);

- способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ОПК-2);

- способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3);

- способность применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности (ОПК-6);

- способность обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности (ОПК-7).

Планируемые результаты обучения по дисциплине

Код компетенции	Формируемая компетенция	Показатели (планируемые) результаты обучения
УК-1	Способность осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Знать: УК-1-З1 Современные методы сбора, обработки и представления информации Уметь: УК-1-У1 Пользоваться источниками информации по исследуемой проблематике, исходя из потребностей профессиональной деятельности Владеть: УК-1-В1 Основными методами обработки информации
УК-2	Способность определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Знать: УК-2-З1 Методы и способы определения круга задач в рамках поставленной цели Уметь: УК-2-У1 Определять круг задач в рамках поставленной цели Владеть: УК-2-В1 Навыками определения круга задач в рамках поставленной цели
УК-3	Способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знать: УК-3-З1 Содержание понятия «общения» как процесса установления и развития контактов между людьми Уметь: УК-3-У1 Раскрывать содержание понятия «общения» как процесса установления и развития контактов между людьми Владеть: УК-3-В1 Методами раскрытия содержания понятия «общения» как процесса установления и развития контактов между людьми
УК-4	Способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать: УК-4-З1 Языковые нормы, нормы культуры речи Уметь: УК-4-У1 Использовать знание русского языка, культуры речи и навыков общения в профессиональной деятельности Владеть: УК-4-В1 Навыками устного и письменного общения на русском и иностранном языках

ОПК-1	Способность применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере	Знать: ОПК-1-31 Специальные программные продукты, применяемые в сфере гостеприимства Уметь:
	гостеприимства и общественного питания	ОПК-1-У1 Применять специальные программные продукты в сфере гостеприимства Владеть: ОПК-1-В1 Навыками применения специальных программных продуктов в сфере гостеприимства
ОПК-2	Способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	Знать: ОПК-2-31 Методы принятия управленческих решений Уметь: ОПК-2-У1 Применять системный, процессный и ситуационный подходы в управлении Владеть: ОПК-2-В1 Навыками принятия управленческого решения
ОПК-3	способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать: ОПК-3-31 Основные понятия в области качества Уметь: ОПК-3-У1 Применять понятия в области качества при оказании услуг в сфере гостеприимства Владеть: ОПК-3-В1 Навыками разработки и сертификации систем менеджмента качества в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
ОПК-6	способность применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	Знать: ОПК-6-31 Особенности договорных отношений в сфере туризма и гостеприимства Уметь: ОПК-6-У1 Составлять договорную документацию Владеть: ОПК-6-В1 Навыками ведения договор отношений
ОПК-7	Способность обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Знать: ОПК-7-31 Нормы и правила охраны труда и техники безопасности Уметь: ОПК-7-У1 Оценивать параметры действующих норм охраны труда и техники безопасности Владеть: ОПК-7-В1 Навыками использования технических средств охраны труда

При выборе и определении планируемых результатов обучения по данному виду практики учтены требования профессионального стандарта «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 07 мая 2015 г. N 282н

Обобщенные трудовые функции			Трудовые функции		
код	наименование	уровень квалификации	наименование	код	уровень (подуровень) квалификации
	Управление текущей деятельностью		Управление ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	В/01.6	6

В	департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	6	Взаимодействие с потребителями и заинтересованными сторонами	В/02.6	6
			Контроль и оценка эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса	В/03.6	6

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСОВ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ (ПО ВИДАМ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ) И НА САМОСТОЯТЕЛЬНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Общая трудоемкость дисциплины «Производственная практика: сервисная практика» составляет 9 зачетных единиц (6 недель). Форма контроля – зачет с оценкой.

Общий объем учебной дисциплины (модуля)

№	Форма обучения	Семестр/сессия, курс	Общая трудоемкость		в том числе контактная работа с преподавателем					СР	Контроль
			в з.е.	в неделях	Всего	Л	Пр/сем	КоР	Зачет с оценкой		
1.	Заочная	3 курс	9	6	6	4	-	1,7	0,3	314,3	3,7

Распределение учебного времени по этапам проведения практики заочная форма обучения

№	Наименование разделов, тем учебных занятий	Всего часов	Контактная работа с преподавателем					СР	Конт роль	Формируемые результаты обучения
			Всего	Л	ПЗ, сем	КоР	Зачет			
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	Организационно-подготовительный этап Организационное собрание. Получение индивидуального задания.	4	4	4	-			-		УК-1-31 УК-2-31 УК-3-31 УК-4-31 ОПК-1-31 ОПК-2-31 ОПК -3-31 ОПК-6-31 ОПК-7-31
2.	Производственный этап Аналитический этап Выполнение индивидуального задания	150	-	-	-			150		УК-1-У1 УК-2-У1 УК-3-У1 УК-4-У1 ОПК-1-У1 ОПК-2-31 ОПК-3-У1 ОПК-6-У1 ОПК-7-У1

3.	Отчетный этап Написание и защита отчета о практике, зачет с оценкой	150	-	-	-			150		УК-1-В1 УК-2-В1 УК-3-В1 УК-4-В1 ОПК-1-В1 ОПК-2-31 ОПК-3-В1 ОПК-6-В1 ОПК-7-В1
4.	Промежуточная аттестация (зачет)	20				1,7	0,3	14,3	3,7	
5.	ИТОГО	324	4	4	-	1,7	0,3	314,3	3,7	

5. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Тема 1. Организационно-подготовительный этап.

Ознакомление с объектом практики, инструктаж по технике безопасности

Краткая характеристика объекта практики.

Изучение специфики деятельности организации и отраслевой принадлежности организации:

- название предприятия, адрес, организационно-правовая форма предприятия, тип предприятия и профиль его деятельности, год создания, краткую историческую справку о предприятии;
- описание предоставляемых услуг;
- характеристика основных и дополнительных услуг;
- сегмент потребительской аудитории;
- организационная структура гостиничного предприятия,

Тема 2. Производственный этап .

1. Сбор информации о предприятии, где проходила практика;
2. Сбор информации о функциях подразделений предприятия, а также методах и стилях управления, используемых на предприятии;
3. Изучение функциональных обязанностей должностного лица, в должности которого студент проходил практику
4. Освоение программного обеспечения деятельности гостиничного предприятия
5. Изучение корпоративной культуры гостиничного предприятия

Тема 3. Аналитический этап.

1. Анализ и представление информации о гостиничном предприятии, где проходила практика;
2. Анализ особенностей деловой коммуникации с потребителями услуг гостиничного предприятия

Тема 4. Отчетный этап

Систематизация и анализ материалов, собранных в процессе прохождения практики. Разработка выводов и рекомендаций о проделанной работе. Составление и оформление отчетной документации по практике

Общее методическое руководство и контроль за ходом производственной практики студентов осуществляется руководителями практики от образовательной организации. Руководитель практики от АНО ВО «РосНОУ»:

- составляет рабочий график (план) проведения практики;
- разрабатывает индивидуальные задания для обучающихся, выполняемые в период практики;
- участвует в распределении обучающихся по рабочим местам и видам работ в организации;
- осуществляет контроль за соблюдением сроков проведения практики и соответствием ее содержания требованиям, установленным ОП ВО;
- оказывает методическую помощь обучающимся при выполнении

ими индивидуальных заданий;

- оценивает результаты прохождения практики обучающимися.
- Повседневное руководство практикой осуществляют руководители практики от образовательной организации, которые:
- согласовывают индивидуальные задания, содержание и планируемые результаты практики;
 - предоставляют рабочие места обучающимся;
 - обеспечивает безопасные условия прохождения практики обучающимися, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;
 - проводят инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка.

6. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

6.1.1. Основные категории учебной дисциплины для самостоятельного изучения:

Основными категориями практики являются:

1. Заявление на практику (в Приложении 1).
2. Договор с организацией (в Приложении 2).
3. Индивидуальное задание (в Приложении файл "Индивидуальное задание").
4. Письменный отчет о прохождении практики (в Приложении файл "Отчет").

Отчет по производственной практике: сервисной практике должен иметь следующую структуру:

Титул

Оглавление (с указанием страниц)

Введение: значение практики в приобретении навыков оказания гостиничных услуг и обслуживания потребителей, использование результатов анализа и синтеза информации в профессиональной деятельности и саморазвитии, цель, задачи практики, планируемые результаты прохождения практики

Основная часть: Организационно-подготовительный этап Ознакомление с объектом практики, инструктаж по технике безопасности

Краткая характеристика объекта практики. Изучение специфики деятельности организации и отраслевой принадлежности организации.

- название предприятия, адрес, организационно-правовая форма предприятия, тип предприятия и профиль его деятельности, год создания, краткую историческую справку о предприятии;
- описание предоставляемых услуг;
- характеристика основных и дополнительных услуг; • сегмент потребительской аудитории;

Производственный этап 1. Сбор информации о предприятии, где проходила практика; 2. Сбор информации о функциях подразделений предприятия, а также методах и стилях управления, используемых на предприятии; 3. Изучение функциональных обязанностей должностного лица, в должности которого студент проходил практику 4. Освоение программного обеспечения деятельности гостиничного предприятия 5. Изучение корпоративной культуры гостиничного предприятия

Аналитический этап 1. Анализ и представление информации о гостиничном предприятии, где проходила практика; 2. Анализ особенностей деловой коммуникации с потребителями услуг гостиничного предприятия Отчетный этап Систематизация и анализ материалов, собранных в процессе прохождения практики. Разработка выводов и рекомендаций о проделанной работе. Составление и оформление отчетной документации по практике

Заключение Список использованных источников Приложения - факультативный компонент отчета (статистическая отчетность, финансовые и экономические показатели предприятия, схема организационно-управленческой структуры). Требования по оформлению документов по практике (в Приложении файл «Отчет»).

В процессе прохождения производственной практики контролируются и оцениваются

преподавателем следующие учебные действия студентов:

полноту и оформление предоставляемых документов; соответствие представленного отчета индивидуальному заданию;

уровень теоретических и практических знаний, продемонстрированных при защите отчета о прохождении практики.

Защита отчета по практике производится с использованием имеющегося в университете учебного оборудования для оценки умений и навыков освоенных компетенций.

По результатам защиты отчета обучающемуся выставляется дифференцированная оценка – отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно.

Оценка фиксируется в ведомости и зачетной книжке студента.

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе прохождения производственной практики.

Схема соответствия типовых контрольных заданий и оцениваемых показателей, характеризующих этапы формирования компетенций

Формируемая компетенция	Показатели сформированности компетенции	Номер контрольного задания
способность осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач (УК-1)	УК-1-31	Вопрос 1 контрольных заданий для оценки знаний
	УК-1-У1	Вопрос 1 контрольных заданий для оценки умений. Выполнение индивидуального задания
	УК-1-В1	Вопросы 1 контрольных заданий для оценки навыков. Отчет по практике.
способность определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2)	УК-2-31	Вопрос 2 контрольных заданий для оценки знаний
	УК-2-У1	Вопрос 2 контрольных заданий для оценки умений. Выполнение индивидуального задания
	УК-2-В1	Вопрос 2 контрольных заданий для оценки навыков. Отчет по практике.
способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3)	УК-3-31	Вопрос 3 контрольных заданий для оценки знаний
	УК-3-У1	Вопрос 3 контрольных заданий для оценки умений. Выполнение индивидуального задания
	УК-3-В1	Вопрос 3 контрольных заданий для оценки навыков. Отчет по практике.
способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4)	УК-4-31	Вопрос 4 контрольных заданий для оценки знаний
	УК-4-У1	Вопрос 4 контрольных заданий для оценки умений. Выполнение индивидуального задания
	УК-4-В1	Вопрос 4 контрольных заданий для оценки навыков. Отчет по практике.

способность применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания (ОПК-1)	ОПК-1-31	Вопрос 5 контрольных заданий для оценки знаний
	ОПК-1-У1	Вопрос 5 контрольных заданий для оценки умений. Выполнение индивидуального задания
	ОПК-1-В1	Вопрос 5 контрольных заданий для оценки навыков. Отчет по практике.
способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ОПК-2)	ОПК-2-32	Вопрос 6 контрольных заданий для оценки знаний
	ОПК-2-У2	Вопрос 6 контрольных заданий для оценки умений. Выполнение индивидуального задания
	ОПК-2-В2	Вопрос 6 контрольных заданий для оценки навыков. Отчет по практике.
способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3)	ОПК-3-31	Вопрос 7 контрольных заданий для оценки знаний
	ОПК-3-У1	Вопрос 7 контрольных заданий для оценки умений. Выполнение индивидуального задания
	ОПК-3-В1	Вопрос 7 контрольных заданий для оценки навыков. Отчет по практике.
способность применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности (ОПК-6)	ОПК-6-31	Вопрос 8 контрольных заданий для оценки знаний
	ОПК-6-У1	Вопрос 8 контрольных заданий для оценки умений. Выполнение индивидуального задания
	ОПК-6-В1	Вопрос 8 контрольных заданий для оценки навыков. Отчет по практике.
способность обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности(ОПК-7)	ОПК-7-31	Вопрос 9 контрольных заданий для оценки знаний
	ОПК-7-У1	Вопрос 9 контрольных заданий для оценки умений. Выполнение индивидуального задания
	ОПК-7-В1	Вопрос 9 контрольных заданий для оценки навыков. Отчет по практике.

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

7.1. Средства оценивания в ходе текущего контроля: Учебным планом по производственной практике предусмотрен зачет с выставлением оценки. 1. Оценивание практики осуществляется в соответствии с критериями оценки достижения обучающимся запланированных результатов обучения. При оценке сформированности компетенций учитывается процент выполненных заданий в индивидуальном задании, в котором студент проставляет «выполнено», если он успешно справился с заданием и «не выполнено», если он с заданием не справился, а также качество выполнения заданий в письменной форме (проверка отчета) и в устной форме (оценка ответа на защите практики). Итоговая оценка по практике выставляется на основе оценивания работы студента в период прохождения практики (оценивает руководитель практики от организации), сданного студентом отчета по практике (оценивает руководитель практики от Университета), в котором проверяется

качество выполненных письменных заданий, и устного ответа студента на защите практики (оценивает руководитель практики от Университета). При выставлении оценки за практику применяются критерии, описанные в Приложении 4. 2. Оценка знаний, умений, навыков (владений) осуществляется по шкале оценивания: отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно. Оценка заносится в ведомость и зачетную книжку студента.

Перечень контрольных заданий для оценки освоения компетенций по практике

Контрольные задания для оценки знаний

1. Изучение методов сбора и обработки информации
2. Изучение способов целеполагания
3. Выявить особенности содержания понятия «общения» как процесса установления и развития контактов между людьми
4. Систематизация норм делового речевого этикета
5. Характеристика наиболее популярных специальных программных продуктов, применяемых в сфере гостеприимства
6. Охарактеризовать различные методы принятия управленческих решений
7. Выявить содержание понятия «качество обслуживания»
8. Перечислить основных объектов договорных отношений в сфере гостеприимства
9. Изучить нормы и правила охраны труда и техники безопасности

Контрольные задания для оценки умений

1. Составить перечень источников информации по проблемам развития современной сферы гостеприимства
2. Определить задачи, способствующие достижению цели совершенствования профессиональных навыков во внеучебное время
3. Выполнить сравнительный анализ содержания понятия «общения» как процесса установления и развития контактов между людьми из различных научных источников
4. Определить наиболее распространенные ошибки культуры речи в общении между персоналом гостиничного предприятия и клиентами
5. Освоить работу в одной из специальных программ в сфере гостеприимства
6. Выполнить сравнительный анализ системного, процессного и ситуационного подходов в управлении
7. Анализ культуры обслуживания при оказании гостиничной услуги
8. Составить проект договора для туроператора и гостиничного предприятия
9. Проанализировать элементы действующих на предприятии норм охраны труда и техники безопасности

Контрольные задания для оценки владений

1. Систематизируйте информацию о результатах деятельности гостиничного
2. Определить задачи, способствующие достижению цели совершенствования качества обслуживания в гостинице
3. Определите круг задач для достижения цели эффективного общения как процесса установления и развития контактов между людьми
4. Составить деловое письмо-обращение к партнеру с предложением о сотрудничестве на английском языке
5. Выявить сложности использования программного продукта в деятельности гостиничного предприятия в процессе его освоения в процессе практики
- 6.
7. Выявить существующие системы добровольной сертификации услуг гостиничных предприятий

8. Составить проект договора для гостиничного предприятия и компании-агрегатора
9. Составьте перечень наиболее распространенных ошибок использования технических средств охраны труда

8. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

а) основная литература:

1. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 336 с. — (Бакалавр. Прикладной курс). — ISBN 978-5-534-08190-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/432904>

2. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>

3. Николенко, П. Г. Администрирование отеля : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2020. — 451 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13127-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/449248>

б) дополнительная литература:

1. Муртузалиева, Т. В. Маркетинг услуг гостеприимства и туризма : учебно-практическое пособие для бакалавров / Т. В. Муртузалиева, Т. П. Розанова, Э. В. Тарасенко. — Москва : Дашков и К, 2019. — 166 с. — ISBN 978-5-394-02710-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/85699.html>

2. Николенко, П. Г. Проектирование гостиничной деятельности : учебник и практикум для вузов / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 413 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-11619-9. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/445759>

3. Безрукова, Н. Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. — Москва : Московский педагогический государственный университет, 2018. — 192 с. — ISBN 978-5-4263-0663-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/97791.html>

9. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЛЕКТОВ ЛИЦЕНЗИОННОГО И СВОБОДНО РАСПРОСТРАНЯЕМОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМОГО ПРИ ИЗУЧЕНИИ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

При изучении учебной дисциплины (в том числе в интерактивной форме) предполагается применение современных информационных технологий. Комплект программного обеспечения для их использования включает в себя: пакеты офисного программного обеспечения Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint), OpenOffice; веб-браузер (Google Chrome, Mozilla Firefox, Internet Explorer др.); электронную библиотечную систему IPRBooks; систему размещения в сети «Интернет» и проверки на наличие заимствований курсовых, научных и выпускных квалификационных работ «ВКР-ВУЗ.РФ». Для доступа к учебному плану и результатам освоения дисциплины, формирования Портфолио обучающегося используется Личный кабинет студента (он-лайн доступ через сеть Интернет <http://lk.rosnou.ru>). Для обеспечения доступа обучающихся во внеучебное время к электронным

образовательным ресурсам учебной дисциплины, а также для студентов, обучающихся с применением дистанционных образовательных технологий, используется портал электронного обучения на базе СДО Moodle (он-лайн доступ через сеть Интернет <https://e-edu.rosnou.ru>).

10. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

<http://5stars-mag.ru/about/> Журнал «Пять звезд»

<http://www.hotelmagazine.ru/> Журнал «Отель»

<http://www.tourbus.ru> Информационно-аналитический журнал «Турбизнес»

<https://www.unwto.org> Официальный сайт Всемирной туристской организации

<https://rha.ru/> Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации

11. ОБУЧЕНИЕ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Изучение учебной дисциплины обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» (с изменениями и дополнениями), Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса, утвержденными Министерством образования и науки РФ 08.04.2014г. № АК-44/05вн, Положением об организации обучения студентов – инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, утвержденным приказом ректора Университета от 6 ноября 2015 года №60/о, Положением о Центре инклюзивного образования и психологической помощи АНО ВО «Российский новый университет», утвержденного приказом ректора от 20 мая 2016 года № 187/о.

Лица с ограниченными возможностями здоровья и инвалиды обеспечиваются электронными образовательными ресурсами, адаптированными к состоянию их здоровья. Предоставление специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, подбор и разработка учебных материалов для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья производится преподавателями с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей обучающихся и специфики приема-передачи учебной информации на основании просьбы, выраженной в письменной форме. С обучающимися по индивидуальному плану или индивидуальному графику проводятся индивидуальные занятия и консультации.

12. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ)

Производственная практика: сервисная практика проводится в организациях, осуществляющих деятельность по профилю (направленности) образовательной программы, в том числе в структурном подразделении профильной организации, предназначенном для проведения практики в рамках образовательной программы высшего образования, обладающих необходимым кадровым и научно-техническим потенциалом и информационным программным обеспечением: MS Office, справочными правовыми системами «Гарант» и «Консультант Плюс», системой управления номерным фондом (например, программным обеспечением «BNOVO»). Практика обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов организуется с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья на основании письменного заявления.

Автор (составитель): и.о.зав.кафедрой к.э.н. Панькова Н.А.

Директору Домодедовского филиала АНО ВО «РосНОУ»
Гуляеву В.Н.

от студента (тки) _____
(ФИО)
Группа _____

направление подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело»
профиль «Управление бизнес-процессами
в индустрии гостеприимства»
Группа _____
Телефон _____
e-mail _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу направить на прохождение производственной практики: сервисной практики

(полное наименование предприятия/организации)

Должность и ФИО руководителя практики от АНО
ВО «РосНОУ»: _____

Должность ФИО руководителя практики от
организации: _____

Подпись студента _____

«__» _____ 202_г.

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Российский новый университет»
Домодедовский филиал
(АНО ВО «Российский новый университет» Домодедовский филиал)

Индивидуальное задание, содержание, планируемые результаты и совместный рабочий график (план) проведения практики

(Ф.И.О. обучающегося полностью)

Направление подготовки: **43.03.03 Гостиничное дело**

Направленность (профиль): **Управление бизнес-процессами в индустрии гостеприимства**

Вид практики: **производственная практика: сервисная практика.**

Наименование предприятия (организации) места прохождения практики

Наименование структурного подразделения: _____

Сроки прохождения практики: «__» _____ 20__ г. - «__» _____ 20__ г.

Содержание практики получение навыков оказания услуг и обслуживания потребителей в гостеприимства

№	Индивидуальные задания, раскрывающие содержание практики	Планируемые результаты практики	Совместный рабочий график (план) проведения практики	Отметка о выполнении
1	Поиск, критический анализ и синтез информации об особенностях развития гостиничного предприятия, где проходила практика	способность осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач (УК-1)	4 дня (с _____ по _____) 202__г.	
2	Составить список задач для реализации плана персонального саморазвития в сфере гостеприимства	способность определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2)	4 дня (с _____ по _____) 202__г.	
3	Составление рекомендаций по повышению эффективности социального взаимодействия сотрудников гостиничного предприятия и клиентов	способность осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3)	4 дня (с _____ по _____) 202__г.	
4	Изучение способов деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	способность осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4)	4 дня (с _____ по _____) 202__г.	
5	Изучение технологии работы в программном обеспечении гостиничного предприятия, где проходила практика	способность применять технологические новации и современное программное обеспечение в туристской сфере (ОПК-1)	5 дней (с _____ по _____) 202__г.	

	Изучение основных функций управления подразделениями предприятия сферы гостеприимства и общественного питания, где проходила практика	способность обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания (ОПК-2)	2 дня (с _____ по _____) 202__г.	
6	Разработка рекомендаций по совершенствованию качества процессов оказания гостиничных услуг	способность обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности (ОПК-3)	3 дня (с _____ по _____) 202__г.	
7	Изучение норм законодательства Российской Федерации, а также норм международного права, регулирующих деятельность гостиничного предприятия, где проходила практика	способность применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности (ОПК-6)	5 дней (с _____ по _____) 202__г.	
8	Прохождение инструктажа по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка	способность обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности (ОПК-7)	5 дней (с _____ по _____) 202__г.	

Прохождение инструктажа по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка подтверждаю.

Обучающийся _____ (Ф.И.О. обучающегося)
(подпись)

Руководитель практики
от АНО ВО «Российский новый университет» _____
(подпись)

Ф.И.О.

«Согласовано»
Руководитель практики от организации _____
(В случае если практика организована в профильной организации) (подпись)

Ф.И.О.

МП

**Автономная некоммерческая организация высшего
образования**

**«Российский новый университет»
Домодедовский филиал**

**Факультет гостиничного бизнеса
Кафедра гостиничного дела**

**Отчет
о прохождении производственной практики:
сервисной практики**

Место прохождения практики: _____

Выполнил(а):

Студент(а) ___ курса

_____ группы

заочной формы обучения

(ФИО студента полностью)

Направления подготовки: Гостиничное дело

Профиль: управление бизнес-процессами в индустрии гостеприимства

(личная подпись студента)

Домодедово– 2020

Содержание отчета

1. Общая характеристика организации, где проходила практика:

- организационно-правовая форма;
- сфера деятельности;
- характер услуг, работ;
- общая характеристика деятельности;
- организационная структура;
- функции организации.

2. Содержание выполненных практикантом работ (по заданию практики).

3. Самоанализ выполнения заданий по практике (какие задания были легкими, а какие – вызвали затруднения, какие знания, умения и навыки, какие компетенции необходимо было проявить при выполнении заданий, какие рекомендации вы могли бы дать другим студентам при планировании и выполнении заданий по практике).

