

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
"Амурский государственный университет"

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной и научной
работе

 Лейфа А.В. Лейфа

24 апреля 2024 г.

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ
«ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ
ПРАКТИКА)»

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) образовательной программы – Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника – Бакалавр

Год набора – 2024

Форма обучения – Очная

Составитель Е.В. Пшеничникова, доцент, канд. пед. наук

Факультет дизайна и технологии

Кафедра сервисных технологий и общетехнических дисциплин

2024

Программа практики составлена на основании Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.17 № 515

Программа практики обсуждена на заседании кафедры сервисных технологий и общетехнических дисциплин

11.04.2024 г., протокол № 8

Заведующий кафедрой Абакумова И.В. Абакумова

СОГЛАСОВАНО

Учебно-методическое управление

Чалкина Н.А. Чалкина

24 апреля 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

24 апреля 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

Абакумова И.В. Абакумова

24 апреля 2024 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и
технического обеспечения

Тодосейчук А.А. Тодосейчук

24 апреля 2024 г.

1. ТИП ПРАКТИКИ И СПОСОБ ПРОВЕДЕНИЯ

1.1. Тип (форма проведения) практики

Производственная практика (организационно-управленческая практика).

Форма проведения практики – дискретная.

1.2. Способы проведения практики

Стационарная, выездная.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Цели:

- формирование профессиональных умений и навыков; закрепление, обобщение и систематизация знаний путем их применения в реальной деятельности; расширение и углубление знаний через изучение работы конкретных предприятий; практическое освоение современного оборудования и технологий;
- развитие личностно- профессиональных качеств будущего бакалавра гостиничного дела;
- воспитание сознательной трудовой и производственной дисциплины, добросовестного отношения к труду, уважения к традициям трудового коллектива предприятия.

Задачи:

- ознакомиться с организационной структурой управления гостиничным предприятием;
- изучить разделение труда в гостинице, определить задачи и обязанности каждой управленческой ступени, их взаимоотношения и взаимосвязи;
- выполнить комплекс работ по трудовым функциям дублера руководителя подразделения службы приема и размещения (службы обслуживания гостиничного фонда).

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

3.1 Профессиональные компетенции и индикаторы их достижения

Код и наименование профессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения профессиональной компетенции
ПК-1. Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	ИД-1ПК-1 Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и организует их выполнение. ИД-2ПК-1 Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства в материальных ресурсах и персонале. ИД-3ПК-1 Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес- процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства
ПК-2. Способен обеспечивать	ИД-1ПК-2 Осуществляет координацию и контроль

контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства. ИД-2ПК-2 Определяет формы и методы контроля бизнес- процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства ИД-3ПК-2 Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства
--	--

4. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОП

Производственная практика (организационно- управленческая практика) является частью, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы высшего образования по направлению подготовки бакалавров 43.03.03 - Гостиничное дело и реализуется в 6 семестре.

Для прохождения практики обучающийся должен освоить дисциплины: технологии гостиничной деятельности, организация гостиничного дела, организация функционирования гостиничных комплексов, конфликтология, организация работы гостиничных служб, экономика гостиничного предприятия, менеджмент в гостиничной индустрии.

Производственная практика (организационно-управленческая практика) способствует адаптации обучающегося к новым для него условиям производственной деятельности в сфере гостиничного дела, дает практические навыки в будущей профессии и является базовой основой преддипломной практики. Производственная практика (организационно- управленческая практика) логически, содержательно и методически взаимосвязана с последующими теоретическими дисциплинами профессионального цикла. Освоение данного вида практической подготовки необходимо для изучения следующих дисциплин: стандартизация и контроль качества гостиничных услуг, технологии продвижения и продаж в сфере гостеприимства, бизнес- планирование в организациях сферы гостеприимства, проектирование гостиничной деятельности, разработка гостиничного продукта.

5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Производственная практика (организационно- управленческая практика) проводится на современных гостиничных предприятиях отрасли, оснащенных передовым технологическим оборудованием, либо самостоятельно выбранных студентом, либо в предоставляемых студенту от АмГУ, с которыми заключены договора о сотрудничестве. Данные гостиничные предприятия являются партнерами АмГУ и работодателями для будущих выпускников.

Организация проведения практики осуществляется дискретным способом по видам практик, путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения практики. Время проведения практики соответствует графику учебного процесса и проходит в 6 семестре 3 курса.

6. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И ЕЕ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ В НЕДЕЛЯХ

Общая трудоемкость производственной практики (организационно- управленческая практика) составляет 2 недели, 3 з.е.

7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Содержание раздела (этапа) практики	Трудоемкость (в академических часах)
1	Инструктаж по технике безопасности, электробезопасности, противопожарной безопасности.	Изучение требований охраны труда и пожарной безопасности; правил эксплуатации применяемого оборудования, инструментов и приспособлений.	2
2	Введение в производственную практику (организационно-управленческая практика)	Ознакомление со структурой практики, целями, задачами, планируемыми результатами, формой отчетности. Выбор темы индивидуального задания.	2
3	Характеристика гостиничного предприятия и его история создания.	Организационная структура управления гостиничным предприятием, разделение труда в гостинице, задачи и обязанности каждой управленческой ступени, их взаимоотношения и взаимосвязи.	6
4	Базовые технологические процессы управления текущей деятельностью подразделения службы обслуживания гостиничного фонда (службы приема и размещения).	Оценка и планирование потребностей подразделения службы в материальных ресурсах и персонале. Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных. Координация деятельности подчиненных. Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов. Взаимодействие с другими отделами (службами) гостиницы. Управление конфликтными ситуациями. Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.	40
5	Комплекс работ по трудовым функциям дублера руководителя подразделения службы приема и размещения	Схема работы руководителя подразделения службы. Квалификационные требования к должности руководителя подразделения службы.	20

	(службы обслуживания гостиничного фонда).		
6	Выполнение индивидуального задания	Анализ результатов деятельности подразделения службы. Анализ потребности в материальных ресурсах и персонале. Анализ информационных технологий для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы. Анализ выполнения требований охраны труда на рабочих местах.	20
7	Подготовка отчета по практике	Обработка данных, систематизация материала, форматирование текста по стандарту, оформление приложений и дневника практики.	16
8	ИКР		2
Итого 108.0 часов			

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ, НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЕ И НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ НА ПРАКТИКЕ

В учебном процессе предусмотрено использование активных форм проведения занятий, развивающих коммуникативные способности и речь студентов, направленных на их привлечение к самостоятельной познавательной практической деятельности, вызывающих личностный интерес к решению проблемных задач. Так же в учебном процессе предусмотрено использование следующих образовательных технологий: решение профессиональных задач; коллективный поиск оригинальных идей; моделирование производственных ситуаций; моделирование проблемных ситуаций, основанных на реальных проблемах профессиональной деятельности и учете реальной практической значимости обсуждаемых фактов и обстоятельств.

9. ФОРМА ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

Аттестация по итогам производственной практики (организационно-управленческая практика) проводится на основании оформленного в соответствии с установленными требованиями письменного отчета и отзыва руководителя практики. Аттестация осуществляется при помощи традиционных форм контроля (собеседование на зачете), проводится на основании выполнения всех заданий, соответствующих программе практики и оформленного в соответствии с установленными требованиями письменного отчета.

Нормы оценки знаний предполагают учет индивидуальных особенностей обучающихся, дифференцированный подход к обучению, проверке знаний и умений.

Руководитель практики в дневнике практиканта пишет отзыв о прохождении им практики и выставляет ему оценку по четырехбалльной системе.

Показателями, учитываемыми при оценке практики, являются:

- деловые качества обучающегося (дисциплинированность, творческая инициатива, исполнительность и др.);
- профессионально-значимые личностные качества (вежливость, терпимость, тактичность, коммуникабельность и др.);
- объем и качество конкретно выполненных работ;

– умение грамотно излагать информацию.

Аттестация по итогам практики проводится на основании результатов защиты отчета. При оценке работы обучающегося на практике принимаются во внимание: отзыв с оценкой руководителя практики, качество доклада, оформление и содержание отчета, ответы на вопросы комиссии.

В устных ответах обучающегося во время защиты отчета о прохождении производственной практики оцениваются знания, умения и практические навыки по четырех балльной системе. При этом учитывается глубина и полнота знаний, владение необходимыми умениями, приобретение практических навыков.

Оформление отчета производится на одной стороне листа формата А4 компьютерным способом в соответствии с требованиями, изложенными в стандарте ФГБОУ ВО АмГУ «Правила оформления выпускных квалификационных и курсовых работ».

Отчет по производственной практике (организационно- управленческая практика) имеет следующую структуру:

- титульный лист;
- содержание;
- введение;
- разделы, соответствующие программе практики;
- заключение;
- библиографический список;
- приложения.

Отчет по производственной практике (организационно- управленческая практика) должен включать следующие разделы:

1. Характеристика гостиничного предприятия

1.1 История гостиничного предприятия.

1.2 Организационная структура управления гостиничным предприятием

1.3 Разделение труда в гостинице, задачи и обязанности каждой управленческой ступени, их взаимоотношения и взаимосвязи.

2. Базовые технологические процессы управления текущей деятельностью сотрудников подразделения службы обслуживания гостиничного фонда (службы приема и размещения).

2.1 Оценка и планирование потребностей подразделения службы в материальных ресурсах и персонале.

2.2 Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных.

2.3 Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных.

2.4 Координация деятельности подчиненных.

2.5 Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов.

2.6 Взаимодействие с другими отделами (службами) гостиницы.

2.7 Управление конфликтными ситуациями.

2.8 Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.

3. Комплекс работ по трудовым функциям дублера руководителя подразделения службы приема и размещения (службы обслуживания гостиничного фонда).

3.1 Схема работы руководителя подразделения службы.

3.2 Квалификационные требования к должности руководителя подразделения службы.

4. Индивидуальное задание

10. ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ПРАКТИКЕ

Вопросы к зачету с оценкой

1. Требования охраны труда
2. Требования пожарной безопасности;
3. Правила эксплуатации применяемого оборудования, инструментов и приспособлений.
4. Организационная структура управления гостиничным предприятием,
5. Правила внутреннего распорядка;

6. Особенности деятельности предприятия;
7. Разделение труда в гостинице
8. Задачи и обязанности каждой управленческой ступени, их взаимоотношения и взаимосвязи.
9. Базовые технологические процессы управления текущей деятельностью сотрудников подразделения службы обслуживания гостиничного фонда (службы приема и размещения).
10. Оценка и планирование потребностей подразделения службы в материальных ресурсах и персонале.
11. Проведение вводного и текущего инструктажа подчиненных.
12. Распределение обязанностей и определение степени ответственности подчиненных.
13. Координация деятельности подчиненных.
14. Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов.
15. Взаимодействие с другими отделами (службами) гостиницы.
16. Управление конфликтными ситуациями.
17. Организация и контроль соблюдения требований охраны труда на рабочем месте.
18. Схема работы руководителя подразделения службы.
19. Квалификационные требования к должности руководителя подразделения службы.
20. Выполнение индивидуального задания.

11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ ПО ПРАКТИКЕ

11.1. Литература

1. Куценко, Е. В. Гостиничный сервис : учебное пособие / Е. В. Куценко. — Донецк : ДонНУЭТ имени Туган-Барановского, 2021. — 190 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: [https:// e.lanbook.com/ book/323063](https://e.lanbook.com/book/323063) (дата обращения: 25.03.2024). — Режим доступа: для авториз. пользователей.
2. Клепцова, О. И. Мировое гостиничное хозяйство : учебное пособие / О. И. Клепцова. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 106 с. — ISBN 978-5-93252-266-0. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: [https:// www.iprbookshop.ru/12699.html](https://www.iprbookshop.ru/12699.html) (дата обращения: 25.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. 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 // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: [https:// www.iprbookshop.ru/75213.html](https://www.iprbookshop.ru/75213.html) (дата обращения: 25.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела: учеб. пособие: рек. УМО /Н.С. Родионова [и др.]. - СПб. Троицкий мост, 2014. - 350 с.
5. Смагулов, Б. К. Государственное регулирование туристской индустрии : учебное пособие / Б. К. Смагулов, Л. О. Штриплинг, И. Е. Карасёв. — Омск : Омский государственный институт сервиса, Омский государственный технический университет, 2012. — 123 с. — ISBN 978-5-93252-263-9. — Текст : электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART : [сайт]. — URL: [https:// www.iprbookshop.ru/12696.html](https://www.iprbookshop.ru/12696.html) (дата обращения: 25.03.2024). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

11.2. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование	Описание
1	7-Zip	Бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL http://www.7-zip.org/license.txt .
2	LibreOffice	Бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL https://ru.libreoffice.org/about-us/license/
3	Mozilla Firefox	Бесплатное распространение по лицензии MPL 2.0 https://www.mozilla.org/en-US/MPL/

4	Операционная система Linux	GNU-лицензия (GNU General Public License)
5	http://www.iprbookshop.ru	Электронно-библиотечная система IPRbooks – научно-образовательный ресурс для решения задач обучения в России и за рубежом. Уникальная платформа ЭБС IPRbooks объединяет новейшие информационные технологии и учебную лицензионную литературу. Контент ЭБС IPRbooks отвечает требованиям стандартов высшей школы, СПО, дополнительного и дистанционного образования, требованиям законодательства РФ в сфере образования
6	https://urait.ru	Фонд электронной библиотеки составляет более 4000 наименований и постоянно пополняется новинками, в большинстве своем это учебники и учебные пособия для всех уровней профессионального образования от ведущих научных школ с соблюдением требований новых ФГОСов
7	https://e.lanbook.com	Электронно- библиотечная система Издательства «Лань» – это ресурс, включающий в себя как электронные версии книг ведущих издательств учебной и научной литературы (в том числе университетских издательств), так и электронные версии периодических изданий по различным областям знаний.
8	http://www.gostedu.ru	ГОСТы, СНИПы, СанПиНы и др.
9	http://www.hotelline.ru	Интернет-портала новостей гостиничного бизнеса
10	http://prohotel.ru/	Информационно- справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, интернет-журнал
11	http://www.hotelmagazine.ru/	Журнал «Отель» - информация по всем вопросам функционирования гостиничных предприятий.
12	https://www.economy.gov.ru/	Федеральное агентство по туризму, Министерство экономического развития РФ
13	http://www.airpano.ru/	Аэропанорамы и виртуальные туры по всему миру
14	http://www.amurvisit.ru	Путеводитель по Амурской области
15	https://ostrovok.ru/	Бронирование гостиниц в России и за рубежом. Информация о гостиницах, фотографии и описания номеров.

11.3. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

№	Наименование	Описание
1	Консультант Плюс	База данных законодательства РФ: кодексы, законы, указы, постановления Правительства РФ
2	Google Scholar	Поисковая система по полным текстам научных публикаций всех форматов и дисциплин.

3	Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU	Российский информационно-аналитический портал в области науки, технологии, медицины и образования
4	Мультитран.	Информационная справочная система «Электронные словари»
5	Культура безопасности жизнедеятельности	Портал Министерства РФ по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий.
6	Экономика. Социология. Менеджмент.	Федеральный образовательный портал
7	Информационно-коммуникационные технологии в образовании	Федеральный образовательный портал, обеспечивающий информационную поддержку образования в области современных информационных и телекоммуникационных технологий, а также деятельности по применению ИКТ в сфере образования.
8	Росстандарт.	Каталог международных, межгосударственных и национальных стандартов, действующих технических регламентов

12. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Автоматизированная информационная библиотечная система «ИРБИС 64»
Программный комплекс «КонсультантПлюс»

13. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

Материально-техническая база прохождения практики обеспечивается наличием:

- зданий и помещений, находящихся у университета на праве собственности, для проведения собрания и инструктажа по учебной практике, а также для защиты отчета о прохождении практики. Обеспеченность одного обучающегося по направлению подготовки 43.03.03 - Гостиничное дело очной формы обучения общими учебными площадями не ниже нормативного критерия;
- зданий и помещений, находящихся у гостиничных предприятий на праве собственности, оперативного управления, аренды или самостоятельного распоряжения, оформленных в соответствии с действующими требованиями, для прохождения практики;
- техники и оборудования гостиничных предприятий, обеспечивающих безопасность жизнедеятельности и производственно-технологические процессы гостиничной деятельности: обслуживание гостиничного фонда, обеспечение гостей питанием, прием и размещение гостей, оказание дополнительных услуг и др., для их изучения обучающимися и привития им практических навыков работы;
- обеспечения физического доступа к мировым и университетским информационным сетям, используемым во время прохождения практики;
- средств обеспечения транспортными услугами (автобус) для проведения выездных видов занятий во время практики;
- средств обеспечения презентаций (мультимедийная аппаратура) для защиты отчета о прохождении практики.

