

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

« 1 » сентября 2022 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 – 2022

Форма обучения – Очная

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

Факультет дизайна и технологии

Кафедра сервисных технологий и общетехнических дисциплин

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

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры сервисных технологий и общетехнических дисциплин

01.09.2022 г. , протокол № 1

Заведующий кафедрой Абакумова И.В. Абакумова

СОГЛАСОВАНО

Учебно-методическое управление

Чалкина Н.А. Чалкина

« 1 » сентября 2022 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

Абакумова И.В. Абакумова

« 1 » сентября 2022 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

« 1 » сентября 2022 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и
технического обеспечения

Тодосейчук А.А. Тодосейчук

« 1 » сентября 2022 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 ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ 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 контроль и оценку	ИД-1ПК-2 Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов)

эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства	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 ВО

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 сотрудников 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 (службы	Схема работы руководителя подразделения службы. Квалификационные требования к должности руководителя подразделения службы.	20

	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. Барчуков, И. С. Санаторно-курортное дело: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по направлению 080500 «Менеджмент организации» и направлениям сервиса и туризма / И. С. Барчуков. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 303 с. — ISBN 5-238-01100-8. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: [https:// www.iprbookshop.ru/71055.html](https://www.iprbookshop.ru/71055.html) (дата обращения: 08.04.2022). — Режим доступа: для авторизир. 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> (дата обращения: 08.04.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
3. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; перевод А. В. Павлов. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст: электронный // Цифровой образовательный ресурс IPR SMART: [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/71186.html> (дата обращения: 08.04.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
4. 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: 08.04.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей
5. Родионова, Н.С. Организация гостиничного дела: учеб. пособие: рек. УМО / Н.С. Родионова [и др.]. - СПб. Троицкий мост, 2014. - 350 с.
6. 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: 08.04.2022). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

11.2. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

№	Наименование	Описание
1	Операционная система MS Windows 7 Pro	DreamSpark Premium Electronic Software Delivery (3 years) Renewal по договору - Сублицензионный договор № Tr000074357/КНВ 17 от 30 июня 2019 года.
2	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
3	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
4	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.
5	http://www.gostedu.ru	ГОСТы, СНИПы, СанПиНы и др.
6	http://www.hotelline.ru	Интернет-портала новостей гостиничного бизнеса
7	http://prohotel.ru/	Информационно- справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, интернет-журнал
8	http://www.hotelmagazine.ru/	Журнал «Отель» - информация по всем вопросам функционирования гостиничных предприятий.
9	http://www.russiatourism.ru/	Федеральное агентство по туризму, Министерство экономического развития РФ
10	http://www.airpano.ru/	Аэропанорамы и виртуальные туры по всему миру
11	http://www.amurvisit.ru	Путеводитель по Амурской области
12	www.booking.com	Booking.com – глобальная система бронирования отелей
13	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

Операционная система MS Windows 10 Education

Операционная система MS Windows 7 Pro

Автоматизированная информационная библиотечная система «ИРБИС 64»

Программный комплекс «КонсультантПлюс»

7-Zip

LibreOffice

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.