

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  
«УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА( ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ 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

Учебная практика (ознакомительная 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 предприятия, правилами внутреннего распорядка, требованиями техники безопасности и пожарной безопасности;

- изучить организацию производственно- технологической деятельности службы обслуживания номерного фонда гостиницы;

- выполнить комплекс работ по трудовым функциям дублера горничной;

- выполнить комплекс работ по трудовым функциям дублера супервайзера.

## 3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ И ИНДИКАТОРЫ ИХ ДОСТИЖЕНИЯ

### 3.1 Общепрофессиональные компетенции и индикаторы их достижения

Категория (группа) общепрофессиональных компетенций	Код и наименование общепрофессиональной компетенции	Код и наименование индикатора достижения общепрофессиональной компетенции
Технологии	ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	ИД-1ОПК-1 Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства ИД-2ОПК-1 Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства ИД-3ОПК-1 Использует современные информационно-коммуникационные технологии, специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства
Управление	ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных	ИД-1ОПК-2. Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций

	функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	сферы гостеприимства ИД-2ОПК-2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства
--	---	--

### 3.2 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-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций сфере в избранной профессиональной сфере	ИД-1ПК-3 Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства на основе современных технологий. ИД-2ПК-3 Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности ИД-3ПК-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

## 4. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

Учебная практика (ознакомительная практика) является обязательной частью образовательной программы высшего образования по направлению подготовки бакалавров 43.03.03 - Гостиничное дело и реализуется во 2 семестре.

Для прохождения практики обучающийся должен освоить дисциплины: введение в профессию, индустрия гостеприимства и туризма, психология делового общения, профессиональная этика и этикет.

Учебная практика (ознакомительная практика) способствует адаптации обучающегося к новым для него условиям производственной деятельности в сфере гостиничного дела, дает первые практические навыки в будущей профессии и является базовой основой производственной практики. Учебная практика (ознакомительная практика) логически, содержательно и методически взаимосвязана с последующими теоретическими дисциплинами профессионального цикла. Освоение данного вида практической подготовки необходимо для изучения следующих дисциплин: технологии гостиничной деятельности, организация гостиничного дела,

проектирование гостиничной деятельности.

### 5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Учебная практика (ознакомительная 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 во 2 семестре 1 курса.

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

Общая трудоемкость учебной практики (ознакомительной практики) 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 учебную практику (ознакомительную практику)	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, правила внутреннего распорядка; деятельность предприятия;	10
4	Производственно-технологическая структура гостиничного хозяйства.	Характеристика подразделений и служб предприятия.	10
5	Базовые технологические процессы службы	Уборка номеров, служебных помещений и помещений общего пользования. Оформление технологической	10

	обслуживания номерного фонда	документации. Оказание персональных и дополнительных услуг. Предоставление услуг питания в номерах.	
6	Комплекс работ по трудовым функциям дублера горничной;	Схема работы горничных разных смен. Квалификационные требования к должности горничной	10
7	Комплекс работ по трудовым функциям дублера супервайзера	Схема работы супервайзеров разных смен. Квалификационные требования к должности супервайзера	10
8	Показатели, характеризующие гостиничную деятельность	Показатели, характеризующие деятельность службы обслуживания номерного фонда	10
9	Стандарты обслуживания в гостиницы	Гостиничные стандарты, применяемые в службе обслуживания номерного фонда	10
10	Выполнение индивидуального задания	Анализ листов опроса гостей, применяемых в гостинице. Разработка тематических листов опроса гостей.	12
11	Подготовка отчета по практике	Обработка данных, систематизация материала, форматирование текста по стандарту, оформление приложений и дневника практики.	20
12	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 учебной практики (ознакомительной практики) 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 учебной практике (ознакомительной практике) имеет следующую структуру:

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

Отчет по учебной практике (ознакомительной практике) должен включать следующие разделы:

1. Характеристика гостиничного предприятия
  - 1.1 История гостиничного предприятия.
  - 1.2 Организационная структура управления гостиничным предприятием
  - 1.2 Правила внутреннего распорядка.
  - 1.3 Производственно-технологическая структура гостиничного хозяйства.
2. Особенности деятельности службы обслуживания номерного фонда гостиницы
  - 2.1 Базовые технологические процессы службы обслуживания номерного фонда
  - 2.2 Комплекс работ по трудовым функциям дублера горничной;
  - 2.3 Комплекс работ по трудовым функциям дублера супервайзера
  - 2.4 Показатели, характеризующие деятельность службы обслуживания номерного фонда
  - 2.5 Гостиничные стандарты, применяемые в службе обслуживания номерного фонда
3. 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. Характеристика подразделений и служб предприятия.
8. Уборка номеров
9. Уборка служебных помещений и помещений общего пользования.
10. Оформление технологической документации.
11. Оказание персональных услуг.
12. Оказание дополнительных услуг.
13. Предоставление услуг питания в номерах.
14. Схема работы горничных разных смен.
15. Квалификационные требования к должности горничной
16. Схема работы супервайзеров разных смен.
17. Квалификационные требования к должности супервайзера
18. Показатели, характеризующие деятельность службы обслуживания номерного фонда
19. Гостиничные стандарты, применяемые в службе обслуживания номерного фонда
20. Листы опроса гостей, применяемых в гостинице.
21. Разработка тематических листов опроса гостей.

## **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://](https://www.iprbookshop.ru/75213.html)



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	<a href="http://www.iprbookshop.ru">http://www.iprbookshop.ru</a>	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	<a href="https://urait.ru">https://urait.ru</a>	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	<a href="https://e.lanbook.com">https://e.lanbook.com</a>	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	<a href="http://www.gostedu.ru">http://www.gostedu.ru</a>	ГОСТы, СНиПы, СанПиНы и др.
6	<a href="http://www.hotelline.ru">http://www.hotelline.ru</a>	Интернет-портала новостей гостиничного бизнеса
7	<a href="http://prohotel.ru/">http://prohotel.ru/</a>	Информационно- справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, интернет-журнал
8	<a href="http://www.hotelmagazine.ru/">http://www.hotelmagazine.ru/</a>	Журнал «Отель» - информация по всем вопросам функционирования гостиничных предприятий.
9	<a href="http://www.russiatourism.ru/">http://www.russiatourism.ru/</a>	Федеральное агентство по туризму, Министерство экономического развития РФ
10	<a href="http://www.airpano.ru/">http://www.airpano.ru/</a>	Аэропанорамы и виртуальные туры по всему миру
11	<a href="http://www.amurvisit.ru">http://www.amurvisit.ru</a>	Путеводитель по Амурской области
12	<a href="http://www.booking.com">www.booking.com</a>	Booking.com – глобальная система бронирования отелей
13	<a href="https://ostrovok.ru/">https://ostrovok.ru/</a>	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.