

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 2023 г.

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ
«ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРОЕКТНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ
ПРАКТИКА)»

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) образовательной программы – Гостиничная деятельность

Квалификация выпускника – Бакалавр

Год набора – 2023

Форма обучения – Очная

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

Факультет дизайна и технологии

Кафедра сервисных технологий и общетехнических дисциплин

2023

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

Программа практики обсуждена на заседании кафедры сервисных технологий и общетехнических дисциплин

01.09.2023 г. , протокол № 1

Заведующий кафедрой Абакумова И.В. Абакумова

СОГЛАСОВАНО

Учебно-методическое управление

Чалкина Н.А. Чалкина

« 1 » сентября 2023 г.

СОГЛАСОВАНО

Научная библиотека

Петрович О.В. Петрович

« 1 » сентября 2023 г.

СОГЛАСОВАНО

Выпускающая кафедра

Абакумова И.В. Абакумова

« 1 » сентября 2023 г.

СОГЛАСОВАНО

Центр цифровой трансформации и
технического обеспечения

Тодосейчук А.А. Тодосейчук

« 1 » сентября 2023 г.

1. ТИП ПРАКТИКИ И СПОСОБ ПРОВЕДЕНИЯ

1.1. Тип (форма проведения) практики

Производственная практика (проектно-технологическая 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 приема и размещения гостиницы;
- выполнить комплекс работ по трудовым функциям дублера администратора;
- выполнить комплекс работ по трудовым функциям дублера сотрудника отдела регистрации службы приема и размещения (портье);
- собрать материал для выполнения проекта.

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-3. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций 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 |

| | |
|--|---|
| ПК-4. Способен проектировать объекты профессиональной деятельности | ИД-1ПК-4 Определяет цели и задачи проекта, составляет технико- экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями избранной сферы профессиональной деятельности ИД-2ПК-4 Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности |
|--|---|

4. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОП

Производственная практика (проектно- технологическая практика) является дисциплиной части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы высшего образования по направлению подготовки бакалавров 43.03.03 - Гостиничное дело и реализуется в 4 семестре.

Для прохождения практики обучающийся должен освоить дисциплины: технология гостиничной деятельности, организация гостиничного дела, профессиональная этика и этикет, основы проектной деятельности, конфликтология, сервисная деятельность в сфере гостеприимства.

Производственная практика (проектно- технологическая 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 (проектно- технологическая практика) логически, содержательно и методически взаимосвязана с последующими теоретическими дисциплинами профессионального цикла. Освоение данного вида практической подготовки необходимо для изучения следующих дисциплин: организация функционирования гостиничных комплексов, проектирование гостиничной деятельности, разработка гостиничного продукта, маркетинг в гостиничной индустрии.

5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Производственная практика (проектно- технологическая 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 4 семестре 2 курса.

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

Общая трудоемкость производственной практики (проектно- технологической 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 производственную практику (проектно-технологическую практику) | Ознакомление со структурой практики, целями, задачами, планируемыми результатами, формой отчетности. Выбор темы индивидуального задания. | 2 |
| 3 | Характеристика гостиничного предприятия и история его создания. | Организационная структура управления гостиничным предприятием, правила внутреннего распорядка; деятельность предприятия; | 10 |
| 4 | Производственно-технологическая структура гостиничного хозяйства. | Характеристика подразделений и служб предприятия. | 5 |
| 5 | Базовые технологические процессы службы приема и размещения | Предварительный заказ мест в гостинице (бронирование). Автоматизированная система управления деятельностью гостиницы. Прием, регистрация и размещения гостей. Предоставления услуг проживания и питания, уборка номера. Предоставление дополнительных услуг. Окончательный расчет и оформления выезда. | 15 |
| 6 | Комплекс работ по трудовым функциям дублера администратора | Схема работы администратора гостиницы. Квалификационные требования к должности администратора гостиницы. | 10 |
| 7 | Комплекс работ по трудовым функциям дублера сотрудника отдела регистрации службы приема и размещения | Схема работы сотрудника отдела регистрации службы приема и размещения (портье). Квалификационные требования к должности сотрудника отдела регистрации службы приема и размещения (портье). | 10 |

| | | | |
|-------------------|--|---|----|
| | (портье). | | |
| 8 | Показатели, характеризующие гостиничную деятельность | Показатели, характеризующие деятельность службы приема и размещения | 10 |
| 9 | Стандарты обслуживания в гостиницы | Гостиничные стандарты, применяемые в службе приема и размещения | 10 |
| 10 | Выполнение индивидуального задания | Анализ контингента гостей отеля. Анализ заполняемости гостиницы. Анализ книги жалоб и предложений. Анализ предоставляемых услуг. | 20 |
| 11 | Подготовка отчета по практике | Обработка данных, систематизация материала, форматирование текста по стандарту, оформление приложений и дневника практики. | 12 |
| 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 производственной практики (проектно-технологической 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 производственной практике (проектно-технологической практике) имеет следующую структуру:

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

Отчет по производственной практике (проектно-технологической 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 приема и размещения гостиницы
 - 2.1 Базовые технологические процессы службы приема и размещения
 - 2.2 Автоматизированная система управления деятельностью гостиницы.
 - 2.3 Комплекс работ по трудовым функциям дублера администратора;
 - 2.4 Комплекс работ по трудовым функциям дублера сотрудника отдела регистрации службы приема и размещения (портъе).
 - 2.5 Показатели, характеризующие деятельность службы приема и размещения.
 - 2.6 Гостиничные стандарты, применяемые в службе приема и размещения.
 - 2.7 Технологические документы
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. Предварительный заказ мест в гостинице (бронирование).
9. Прием, регистрация и размещения гостей.
10. Предоставления услуг проживания и питания, уборка номера.
11. Предоставление дополнительных услуг.
12. Окончательный расчет и оформления выезда.
13. Схема работы администратора гостиницы.

14. Квалификационные требования к должности администратора гостиницы.
15. Схема работы сотрудника отдела регистрации службы приема и размещения (портье).
16. Квалификационные требования к должности сотрудника отдела регистрации службы приема и размещения (портье).
17. Показатели, характеризующие деятельность службы приема и размещения.
18. Технологические документы.
20. Гостиничные стандарты, применяемые в службе приема и размещения
21. Контингент гостей отеля.
22. Заполняемость гостиницы.
23. Книги жалоб и предложений.
24. Автоматизированная система управления деятельностью гостиницы.

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> (дата обращения: 12.04.2023). — 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> (дата обращения: 13.04.2023). — 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> (дата обращения: 13.04.2023). — 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> (дата обращения: 13.04.2023). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

11.2. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

| № | Наименование | Описание |
|---|---|---|
| 1 | Операционная система Linux | GNU-лицензия (GNU General Public License) |
| 2 | Mozilla Firefox | Бесплатное распространение по лицензии MPL 2.0 https://www.mozilla.org/en-US/MPL/ |
| 3 | LibreOffice | Бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL https://ru.libreoffice.org/about-us/license/ |
| 4 | 7-Zip | Бесплатное распространение по лицензии GNU LGPL http://www.7-zip.org/license.txt . |
| 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.