

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Тульский государственный университет»

Институт педагогики, физической культуры, спорта и туризма
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

Утверждено на заседании кафедры
«Туризм и индустрия гостеприимства»
«27» января 2022 г., протокол № 5

Заведующий кафедрой



И.Ю. Пономарева

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
производственной практики (технологическая практика)**

**основной профессиональной образовательной программы
высшего образования – программы бакалавриата
43.03.03 Гостиничное дело**

с направленностью (профилем)
Гостиничная деятельность

Форма(ы) обучения: очная, заочная

Идентификационный номер образовательной программы: 430303-01-22

Тула 2022 год

**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ
рабочей программы практики**

Разработчик:

Жаркова В.Л., доцент,
канд. техн. наук, доцент
(ФИО, должность, ученая степень, ученое звание)



(подпись)

1 Цель и задачи прохождения практики

Целью прохождения практики является возможность изучить процесс работы предприятий и учреждений гостиничной индустрии и сферы туризма; исследовать технологии гостиничной деятельности, характер взаимодействия с потребителем услуг конкретного гостиничного предприятия для обеспечения практической основы последующего эффективного изучения профессиональных дисциплин.

Задачами прохождения практики являются:

- проведение практики на рабочих местах предприятия (учреждения, организации) или иного объекта гостиничной индустрии;
- формирование у обучающихся системы знаний функциональных процессов гостиниц и других средств размещения;
- освоение технологий организации производственотехнологической деятельности гостиниц и других средств размещения, распределение обязанностей и определение объемов работ исполнителей.

2 Вид, тип практики, способ (при наличии) и форма (формы) ее проведения

Вид практики – производственная практика.

Тип практики – технологическая.

Способ проведения практики – стационарная и(или) выездная.

Форма (формы) проведения практики – дискретно по видам практик – путем чередования в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения практик с периодами учебного времени для проведения теоретических занятий.

Учебный процесс по практике организуется в форме практической подготовки обучающихся.

3 Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы (формируемыми компетенциями) и индикаторами их достижения, установленными в общей характеристике основной профессиональной образовательной программы, приведён ниже.

В результате прохождения практики обучающийся должен:

Знать:

- гостиничный продукт, специфику рекламы, потребителей гостиничных услуг, их психологию, способы подготовки электронных бизнес-презентаций, интернет и мультимедийные технологии, формирования и продвижения гостиничного и турпродукта, основные методы продаж (код компетенции – ПК-6, код индикатора – ПК-6.1).

Уметь:

- проводить сегментацию рынка, выбирать средства распространения рекламы, разрабатывать кампании по продвижению туристического и гостиничного продукта, приме-

нять современные мультимедийные и интернет-технологии в процессе формирования и продвижения гостиничного продукта (код компетенции – ПК-6, код индикатора – ПК-6.2)

Владеть:

- навыками разработки мероприятий по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для разных категорий потребителей, в том числе с использованием современных мультимедийных и интернет-технологий (код компетенции – ПК-6, код индикатора – ПК-6.3)

Полные наименования компетенций и индикаторов их достижения представлены в общей характеристики основной профессиональной образовательной программы.

4 Место практики в структуре образовательной программы

Практика относится к части основной профессиональной образовательной программы, формируемой участниками образовательных отношений.

Практика проводится в 6 семестре.

5 Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность в неделях либо в академических часах

Номер семестра	Формы промежуточной аттестации	Общий объем в зачетных единицах	Продолжительность		Объем контактной работы в академических часах		Объем иных форм образовательной деятельности в академических часах
			в неделях	в академических часах	Работа с руководителем практики от университета	Промежуточная аттестация	
Очная форма обучения							
4	ДЗ	3	2	108	0,75	0,25	107
Заочная форма обучения							
4	ДЗ	3	2	108	0,75	0,25	107

Условные сокращения: ДЗ – дифференцированный зачет (зачет с оценкой).

К иным формам образовательной деятельности при прохождении практики относятся:

- ознакомление с техникой безопасности;
- изучение технической документации профильной организации;
- составление обучающимся отчёта по практике.

6 Структура и содержание практики

Обучающиеся в период прохождения практики выполняют задания, предусмотренные рабочей программой практики, соблюдают правила внутреннего распорядка организации, на базе которой проводится практика, соблюдают требования охраны труда и пожарной безопасности.

Практики проводятся на предприятиях индустрии туризма и гостеприимства.

Обучение студентов. Руководители практики от предприятий читают студентам об-

зорные лекции по актуальным проблемам работы предприятия.

Примерное содержание лекций:

- 1.Знакомство со структурой предприятия.
- 2.Рассказ о предприятии, его истории, его управленческой структуре, положении на рынке, основных проблемах и сильных сторонах.
- 3.Знакомство со структурой управления предприятием.
- 4.Документы по структуре управления предприятием.
- 5.Структура основных отделов предприятия, содержание их деятельности.
- 6.Должностные инструкции, соподчиненность.
- 7.Направленность управленческой структуры.

Во время практики на предприятии студенты знакомятся

- со структурой предприятия, его отделами, службами.
- с технологическим процессом предприятия;
- с особенностями работы с клиентами;
- со специальной литературой и рекламной продукцией предприятия.

Этапы (периоды) проведения практики

№	Этапы (периоды) проведения практики	Виды работ
1	Организационный	Проведение консультации руководителя практики от кафедры: сроки прохождения практики; порядок оформления направлений на практику, договоров с организацией (базой практики) и дневника практики; требования по технике безопасности, подготовка отчетов по результатам практики, соблюдение коммерческой тайны. Инструктаж по технике безопасности.
2	Основной	Сбор материала. Обработка и анализ полученной информации. Формулирование предложений и выводов.
3	Заключительный	Составление и оформление отчета по производственной практике. Выводы по содержанию и прохождению производственной практики. Защита отчёта по практике (дифференцированный зачет).

Во время прохождения практики студенты должны ознакомиться с организацией (базой практики) и собрать материалы, касающиеся организации.

Технологическая практика по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело» предполагает практическую деятельность в следующих направлениях:

Технологии гостеприимства: определения и характерные особенности. Понятие технологий гостиничного сервиса. Характеристики современного состояния гостиничных услуг. Тенденции развития гостиничного бизнеса. Нормативно-правовыми база, регулирующая гостиничную деятельность. Изучение документа «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». Работа с нормативно-правовыми документами, регулирующими гостиничную деятельность.

Технология гостиничной деятельности: понятийный аппарат. Основные определения термина «технология». Базовые технологии. Ключевые технологии. Ведущие технологии. Технология как система условий, форм, методов и средств решения поставленной задачи. Технология как приемы, режим работы, последовательность операций и процедур, она

тесно связана с применяемыми средствами, оборудованием, инструментами, используемыми материалами.

Современные технологии гостиничной деятельности. Основные виды современных технологий и их характеристика. Перспективные и высокие технологии. Классификация Блоунера. Классификация Вудвортса. Отличительные особенности технологий в организации гостиничной деятельности. Основные понятия, термины и определения в области технологии обслуживания в гостиницах и других средствах размещения. Передовой зарубежный и отечественный опыт применения современных технологий формирования и предоставления гостиничного продукта.

Основы производственно-технологической деятельности. Понятие технологического процесса. Технологический процесс как упорядоченная последовательность взаимосвязанных действий, выполняющихся с момента возникновения исходных данных до получения требуемого результата. Технология и ее роль в разработке успешных идей. Виды технологических процессов. Гостиничный продукт, как предмет купли-продажи на рынке услуг.

Сущность и особенности деятельности по оказанию гостиничных услуг. Специфика производства и оказания гостиничных услуг. Структура гостиничного предприятия. Модель Минцберга организационной структуры отеля. Системы управления гостиницами. Основные гостиничные службы и их функции. Организационная модель современной гостиницы. Основные службы гостиниц.

Технология и организация работы служб по производству основных гостиничных услуг. Организация приема и размещения гостей. Служба приема и размещения в отеле. Порядок проживания в отеле. Технологический замкнутый цикл обслуживания потребителей гостиничных услуг: бронирование, регистрация гостя по прибытии, оформление предварительного счета. Размещение в номере, оказание различных видов обслуживания, оформление окончательного расчета гостя при отъезде.

Организация предоставления деловых услуг и услуг отдыха в гостинице. Экскурсионные услуги. Бизнес-центры и конференц-залы. Транспортные услуги отеля. Оказание торговых услуг. Организация отдыха гостей. Оздоровительные и спортивно-оздоровительные услуги, услуги индустрии красоты. Технология анимационной деятельности в отеле. Используемое концертное оборудование.

В ходе технологической практики по обучающийся самостоятельно готовит отчет по организационно-технологическим аспектам изучаемого предприятия гостеприимства. Темы задания утверждаются руководителем практики.

7 Формы отчетности по практике

Промежуточная аттестация обучающегося по практике проводится в форме дифференцированного зачета (зачета с оценкой), в ходе которого осуществляется защита обучающимся отчета по практике. Шкала соответствия оценок в стобалльной и академической системах оценивания результатов обучения при прохождении практики представлена ниже.

Система оценивания результатов обучения	Оценки			
Стобалльная система оценивания	0 – 39	40 – 60	61 – 80	81 – 100
Академическая система оценивания (дифференцированный зачет)	Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично

Требования к отчёту по практике

Рекомендуемая структура отчета по технологической практике:

1. Общие положения: время прохождения практики; наименование организации и имя руководителя; отдел, в котором пройдена практика; должность и основные обязанности практиканта во время преддипломной практики.

2. Характеристика организации: общая информация (дата создания, организационно-правовая форма и т.п.). организационная структура; миссия и основные цели организации; характеристика товаров или услуг; основные достижения организации.

3. Содержание работы во время прохождения практики (соответствует вопросам индивидуального задания).

4. Анализ: основные выводы об эффективности деятельности, в которой принимал участие практиканта, своих достижениях и сложностях в ходе практики.

8 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

Ниже приведен перечень контрольных вопросов и (или) заданий, которые могут быть предложены обучающемуся в рамках защиты отчета по практике. Они позволяют оценить достижение обучающимся планируемых результатов обучения при прохождении практики и сформированность компетенций, указанных в разделе 3.

Перечень контрольных вопросов и (или) заданий

1. Особенности услуг предприятия;
2. Технология работы службы управления номерным фондом гостиницы
3. Технология работы административной службы
4. Технология работы службы общественного питания
5. Технология работы коммерческой службы
6. Технология работы технической службы
7. Технология работы вспомогательной службы (анимационной службы, банных-прачечного хозяйства, садового хозяйства и др.).
8. Технология работы службы безопасности.
9. Содержание процесса обслуживания и продажи продукта;
10. Документальное оформление взаимоотношений предприятия с гостем (клиентом);
11. Социально-психологические особенности деятельности предприятия. Культура обслуживания.
12. Система обеспечения безопасности в гостиничном комплексе.
13. Информационные технологии в предприятии.
14. Технология продвижения и стимулирования продаж гостиничного продукта.

9 Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Для проведения практики используется материально-техническая база кафедры «Туризм и индустрия гостеприимства», ее аудиторный фонд, соответствующий действующим санитарным, противопожарным нормам и требованиям к технике безопасности.

Кафедра обладает парком специализированного оборудования: мультимедийное оборудование с видео- и аудиосистемами, оборудование по дисциплинам, связанным с технологиями обслуживания в туризме и гостеприимстве. Наличие компьютерного класса (16 персональных компьютеров) с выходом в сеть «Интернет» и установленным лицензионным программным обеспечением позволяет обеспечивать свободный доступ обучающихся к

вычислительной технике для ее широкого применения при работе над поставленными задачами практики.

Все предприятия, заявленные как базы учебной практики, относятся к туристической отрасли и обладают действующим рабочим парком оборудования, необходимым для приобретения учащимися компетенций, заявленных рабочей программой практики по реализуемому кафедрой направлению 43.03.03 Гостиничное дело.

10 Перечень учебной литературы и ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для проведения практики

Основная литература

1. Барчуков И.С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учебное пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин, А.В. Зайцев. — М. : КНОРУС, 2012. — 168 с. - <http://www.book.ru/view/907452>, по паролю
2. Гостиничный менеджмент : учебное пособие /Н.А. Платонова [и др.]; под А.А. Федулина. — М.: КНОРУС, 2016. —432 с. — (Бакалавриат).- Режим доступа: <http://www.book.ru/view/916809>, по паролю
3. Черевичко Т.В. Экономика туризма (2-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Т.В. Черевичко— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 264 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57170.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Овчаренко, Н. П Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — М. : 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> (дата обращения: 27.09.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

Дополнительная литература

1. Васильева, Л. А. PR в гостиничном бизнесе : учебное пособие / Л. А. Васильева. — Саратов : Вузовское образование, 2016. — 66 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/39113.html> (дата обращения: 27.09.2019). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
2. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; пер. А. В. Павлов. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html> (дата обращения: 27.09.2019). — Режим доступа: для авторизир. Пользователей
3. Кучеренко, И. М. Технология управления персоналом и организация труда на предприятиях гостиничного и туристского бизнеса : учебное пособие для студентов-бакалавров, обучающихся по направлениям подготовки «Туризм», «Гостиничное дело», «Менеджмент» / И. М. Кучеренко. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 171 с. — ISBN 978-5-93926-304-7. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/72410.html> (дата обращения: 27.09.2019). — Режим доступа: для авторизир. пользователей

1. ЭБС IPRBooks универсальная базовая коллекция изданий. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/>, по паролю. — Загл. с экрана.
2. Электронный читальный зал «БИБЛИОТЕХ» : учебники авторов ТулГУ по всем дисциплинам.- Режим доступа: <https://tsutula.bibliotech.ru/>, по паролю.- Загл. С экрана
3. Научная Электронная Библиотека eLibrary – библиотека электронной периодики, режим доступа: <http://elibrary.ru/> , по паролю.- Загл. с экрана.
4. НЭБ КиберЛенинка научная электронная библиотека открытого доступа, режим доступа <http://cyberleninka.ru/> , свободный.- Загл. с экрана.
5. Единое окно доступа к образовательным ресурсам: портал [Электронный ресурс]. - Режим доступа : <http://window.edu.ru>. - Загл. с экрана.
6. Федеральная служба государственной статистики. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.gks.ru/>
7. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>
8. Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.ratanews.ru

11 Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. Текстовый редактор Microsoft Word;
2. Программа для работы с электронными таблицами Microsoft Excel;
3. Программа подготовки презентаций Microsoft PowerPoint;
5. Классификатор ОКАТО;
6. Yandex (браузер);
8. Пакет офисных приложений «Мой офис».