

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 (проектно-технологическая практика)

основной профессиональной образовательной программы
высшего образования – программы бакалавриата
по направлению подготовки
43.03.01 Сервис

с направленностью (профилем)
Менеджмент в туризме и гостеприимстве

Форма(ы) обучения: очная, заочная

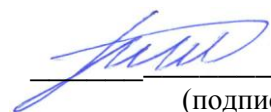
Идентификационный номер образовательной программы: 430301-01-22

Тула 2022 год

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ
рабочей программы практики

Разработчик:

Танкиева Т.А., 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 и туристической деятельности, характер взаимодействия с потребителем услуг конкретного гостиничного или туристического 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 или туристической индустрии;
- закрепление на практике теоретических знаний, приобретение практических навыков по технологии обслуживания клиентов;
- изучение на практике психологии потенциальных клиентов, различных способов работы с ними.

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

Вид практики – производственная практика.

Тип практики – проектно-технологическая.

Способ проведения практики – стационарная и(или) выездная.

Форма проведения практики – дискретно по видам практик - путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения каждого вида (совокупности видов) практики.

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:

- 1) основы туроператорской и турагентской деятельности, ее связь с предприятиями размещения (код компетенции – ПК-6, код индикатора – ПК-6.1.);
- 2) современные методы продаж, инструменты продвижения туристского и гостиничного продукта (код компетенции – ПК-7, код индикатора – ПК-7.1);
- 3) современные мультимедийные и интернет-технологии в сфере туризма и гостеприимства, способы подготовки электронных бизнес-презентаций (код компетенции – ПК-8, код индикатора – ПК-8.1);
- 4) основы психологии продаж и технологию работы с клиентом (код компетенции – ПК-9, код индикатора – ПК-9.1);

5) основные правила профессиональной этики работников сферы туризма и гостеприимства, теорию ведения переговоров, деловой этикет (код компетенции – ПК-10, код индикатора – ПК-10.1).

Уметь:

1) проводить анализ деятельности туроператорских и турагентских предприятий (код компетенции – ПК-6, код индикатора – ПК-6.2);

2) проводить анализ каналов продвижения с целью выявления наиболее эффективных (код компетенции – ПК-7, код индикатора – ПК-7.2);

3) создавать мультимедиа-презентации с помощью распространенных программных продуктов, разрабатывать брифы на создание интернет-приложений в сфере туризма и гостеприимства (код компетенции – ПК-8, код индикатора – ПК-8.2);

4) выявлять потребности клиентов и разрабатывать сбытовую политику организаций сферы гостеприимства и туризма (код компетенции – ПК-9, код индикатора – ПК-9.2);

5) проводить публичные выступления и презентации, вести деловую переписку, осуществлять коммуникации с разными типами клиентов, соблюдать протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей собеседников (код компетенции – ПК-10, код индикатора – ПК-10.2);

Владеть:

1) навыками формирования бизнес-процессов гостиничного предприятия с применением технологий проектирования, продвижения и реализации турпродукта (код компетенции – ПК-6, код индикатора – ПК-6.3);

2) навыками проведения мероприятий по продвижению туристского и гостиничного продукта (код компетенции – ПК-7, код индикатора – ПК-7.3);

3) основами разработки современных мультимедийных и интернет-приложений в сфере туризма и гостеприимства (код компетенции – ПК-8, код индикатора – ПК-8.3);

4) навыками разработки мер по совершенствованию сбытовой политики предприятий сферы гостеприимства и туризма (код компетенции – ПК-9, код индикатора – ПК-9.3);

5) навыками деловых и межличностных коммуникаций с учетом национальной специфики партнера или клиента (код компетенции – ПК-10, код индикатора – ПК-10.3).

Полные наименования компетенций и индикаторов их достижения представлены в общей характеристике 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	
6	ДЗ	3	2	108	0,75	0,25	107

Условные сокращения: ДЗ – дифференцированный зачет (зачет с оценкой); ДППП – практика проводится дискретно по периодам проведения практик - путем чередования в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения практик с периодами учебного времени для проведения теоретических занятий, продолжительность практики исчисляется только в академических часах.

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 обзорные 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 по улучшению деятельности организации.
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.

Характеристика базы практики:

- полное название организации;
- организационно-правовая форма и форма собственности;
- краткая историческая справка по организации;
- основное содержание учредительных документов;
- цель создания и миссия организации;
- цели функционирования организации;
- наличие лицензий;
- организационная структура управления организацией;
- основные показатели производственно-хозяйственной деятельности организации;
- организация производственного процесса;
- система материально-технического снабжения; основные средства; производственный персонал (структура, система оплаты труда). субъекты целевого туристического или гостиничного рынка (турагентства, партнеры, потребители/туристы, конкуренты, субъекты инфраструктуры);
- перспективы развития организации.

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

В отчете должны присутствовать:

- теоретическая часть;
- аналитическая часть, включающая характеристику базы практики;

– проектно-технологическая часть, содержащая мероприятия по улучшению деятельности организации и экономические затраты на их внедрение.

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. Приведите этапы приема заявки на тур от туриста.
2. Охарактеризуйте месторасположение предприятия, благоустройство территории, наличие и характеристика подъездных путей с необходимыми дорожными знаками и вымощенных пешеходных дорожек.
3. Дайте характеристику наружного и внутреннего оформления предприятия.
4. Составить предложения по турпродукту для въездного туризма исходя из туристских ресурсов региона (области, городу) для заданной целевой группы туристов.
5. Разработайте правила общения и ведения переговоров. Возьмите одного из поставщиков услуг (гостиницу, транспортное предприятие) и составьте план ведения переговоров с ним. Проанализируйте обстоятельства переговоров, пути реализации возможных решений, «портрет» вашего делового партнера.
6. Составьте проект договора с АТП, предоставляющим автобусы для обслуживания туристов на туре «...».
7. Составьте проект договора с гостиницей в городе ..., предоставляющей размещение туристов на туре «.....».
8. Составьте проект договора с рестораном «...», обслуживающим ваших туристов питанием (основной пансион) на туре «...», с указанием видов (заказное, шведский стол, комплексное обслуживание и др.) и вариантов обслуживания.
9. Турфирма организует тур «...». Собственной экскурсионной службы не имеет и заказывает экскурсии в экскурсионном бюро. Составьте проект договора (на год) с экскурсионным бюро на обслуживание экскурсиями циклично заезжающих групп туристов.
10. Подготовьте проект договора с музеем на посещение его группами ваших туристов по специальным заявкам.
11. Составьте текст агентского соглашения между московским туроператором и турагентством из какого-либо другого города России.
12. Разработайте макет рекламного объявления для конкретного туристского продукта, учитывая следующие вопросы: На кого ориентирован туристский продукт? Что вы хотите сказать о качестве вашего продукта? Какой формы должно быть ваше объявление?
13. Разработайте основные правила и порядок работы с клиентом после завершения тура.
21. Оформите документацию турфирмы на продажу тура (документы от туриста на получение визы, транспортные талоны, документы на оформление детей и т.д.). Приложите к отчету.
14. Составьте должностную инструкцию портье.
15. Составьте должностную инструкцию старшего администратора.
16. Составьте проект внутрифирменного документа «Правила внутреннего распорядка персонала».
17. Разработайте стандарт внешнего вида и требований гигиены для портье.
18. Составьте памятку для портье о правилах техники безопасности.
19. Составьте инструкцию по организации безопасности портье на рабочем месте.

20. Разработайте инструкцию по правилам поведения портье при возникновении нештатных ситуаций в гостинице (пожар, землетрясение и т.д.).
21. Разработайте памятку для портье о правилах взаимоотношений с клиентами гостиницы.
22. Разработайте памятку об ответственности гостиницы за сохранность личных вещей клиента в соответствии с законодательством РФ.
23. Разработайте правила обеспечения сохранности ценных вещей, денег и документов клиентов гостиницы в соответствии с законодательством.
24. Разработайте правила оформления и регистрации иностранных граждан в гостинице.
25. Проведите хронометраж поселения, отъезда, оформите протоколом, сравните с рекомендуемыми нормативами.
26. Разработайте требования оформления и обработки заявки на бронирование, аннуляции.
27. Составьте должностную инструкцию горничной.
28. Составьте договор о материальной ответственности горничной.
29. Составьте акт об утрате или порче имущества гостиницы.
30. Разработайте стандарт внешнего вида и требований гигиены для горничной.
31. Составьте памятку для горничной о правилах техники безопасности.
32. Составьте инструкцию по организации безопасности горничной на рабочем месте.
33. Разработайте инструкцию по правилам поведения горничной при возникновении нештатных ситуаций в гостинице (пожар, землетрясение и т.д.).
34. Разработайте памятку для горничной о правилах взаимоотношений с клиентами гостиницы.
35. Разработайте памятку об ответственности гостиницы за сохранность личных вещей клиента в соответствии с законодательством РФ для «папки гостя».
36. Определите качественные показатели оборудования гостиничного номера: соответствие требованиям к мебели, аксессуарам, ковровым покрытиям, занавесям, постельным принадлежностям и др.
37. Проведите хронометраж уборки номера, оформите протоколом, сравните с рекомендуемыми нормативами.
38. Сделать расчет нормативов уборки номерного фонда и определить необходимое количество горничных.
39. Составьте реестр видов моющих средств и детерджентов, используемых в работе гостиницы.
40. Составьте памятку для горничной по технологии и правилам безопасности при работе с моющими средствами.
41. Составьте акт о списании бракованного и изношенного белья.
42. Разработайте стандарт уборки номерного фонда для гостиницы.
43. Разработайте стандарт выкладки комплектующих материалов и размещения полотенец, банных халатов в ванной комнате.
44. Разработать памятку для горничной по работе с дезинфекантами. Служба питания
45. Составьте должностную инструкцию официанта (администратора зала, бармена).
46. Составьте договор о материальной ответственности персонала службы питания.
47. Составьте акт об утрате или порче имущества ресторана.
48. Разработайте стандарт внешнего вида и требований гигиены для сотрудника зала службы питания.
49. Составьте памятку для сотрудника службы питания о правилах техники безопасности.
50. Составьте инструкцию по организации безопасности на рабочем месте.
51. Разработайте инструкцию по правилам поведения при возникновении нештатных ситуаций (пожар, землетрясение и т.д.).

52. Разработайте памятку для официанта (администратора, бармена) о правилах взаимоотношений с клиентами.

53. Определите качественные показатели оборудования торгового зала. Проведите анализ соответствия помещения торгового зала нормативным требованиям к площади, техническому оснащению, мебели и т.д..

54. Проведите хронометраж времени работы официанта, бармена.

55. Сделать расчет нормативов обслуживания и определить необходимое количество официантов.

56. Идентифицируйте ассортимент столовой посуды, приборов, белья. Составьте акта на бой, лом, порчу, утрату посуды, столового белья и приборов по типовой форме.

57. Проведите анализ соответствия оформления меню и карты вин стилю и тематической направленности предприятия питания.

58. Опишите основные виды приемов и технологии предварительной и дополнительной сервировки стола для завтрака, обеда, ужина, бизнес-ланча. Разработайте правила и особенности основного этапа обслуживания клиента в ресторане (очередность, основные виды приемов подачи холодных блюд, горячих закусок, супов, горячих блюд русским, французским и европейским методами).

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 43.03.01 Сервис.

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 Ме-

диа, 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

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

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.](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;
4. Классификатор ОКАТО;
5. Yandex (браузер);
6. Пакет офисных приложений «Мой офис».