

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е.Рудин

«29» июня 2021 года

Программа практики

Б2.В.02(П)

Производственная практика (организационно-управленческая практика)

Учебный план: ФГОС3+_2021-2022_43.03.02_ИБК_ОО_ Тех и орг гостиничных услуг №1-1-13.plx

Кафедра: **51** Туристского бизнеса

Направление подготовки:
(специальность) 43.03.02 Туризм

Профиль подготовки: Технология и организация гостиничных услуг
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очная

План учебного процесса

Семестр		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоё мкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
6	УП	107,35	0,65	3	Зачет с оценкой
	ПП	107,35	0,65	3	
Итого	УП	107,35	0,65	3	
	ПП	107,35	0,65	3	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.02 Туризм, утверждённым приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 08.06.2017 г. № 516

Составитель (и):

кандидат экономических наук, Доцент

Бабанчикова
Анатольевна

Ольга

От выпускающей кафедры:
Заведующий кафедрой

Бабанчикова Ольга
Анатольевна

Методический отдел: Макаренко С.В.

1 ВВЕДЕНИЕ К ПРОГРАММЕ ПРАКТИКИ

1.1 Цель практики: сформировать компетенции обучающихся в вопросах организационно-управленческих аспектов организации деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

1.2 Задачи практики:

- выявить специфику управления внутрифирменными процессами в организации;
- раскрыть стратегии ценообразования предприятия индустрии гостеприимства;
- определить условия эффективного подбора персонала предприятия гостиничного бизнеса и сферы общественного питания в соответствии с профессиональными задачами деятельности.

1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

- Организация предпринимательской деятельности в туризме
- Организация туристской деятельности
- Организация экскурсионной деятельности
- Туристско-ресурсный потенциал Санкт-Петербургского региона
- Правоведение

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

УК-10: Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению
Знать: – основные принципы и содержание антикоррупционного законодательства
Уметь: – применять антикоррупционное законодательство на практике, анализировать причины появления коррупционного поведения в обществе, организовывать и проводить мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в социуме
Владеть: – основами антикоррупционной деятельности, навыками взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к коррупции
ПК-1 : Способен управлять ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса
Знать: - цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
Уметь: - обеспечивать внедрение стандартов и регламентов в практическую деятельность организации.
Владеть: - навыками планирования и анализа производственной деятельности предприятия индустрии гостеприимства .
ПК-3: Способен осуществлять контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания
Знать: - способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам
Уметь: - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы, взаимодействие с другими службами (отделами) предприятия
Владеть: - методиками анализа и оценки динамики факторов внешней и внутренней среды предприятия

3 СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Наименование и содержание разделов (этапов)	Семестр	СР (часы)	Форма текущего контроля
Раздел 1. Общее ознакомление с предприятием. Особенности организации менеджмента на предприятии	6		С
Этап 1. Вводный инструктаж. Характеристика деятельности основных структурных подразделений предприятия.		20	
Этап 2. Должностные инструкции и функциональные обязанности сотрудников. Антикоррупционное законодательство в РФ.		20	

Этап 3. Культура обслуживания клиентов на предприятии. Методы формирования и поддержания нетерпимого отношения к коррупции в коллективе туристской фирмы	17,35	
Раздел 2. Маркетинговая деятельность предприятия. Выводы и рекомендации обучающегося.		
Этап 4. Анализ внешней и внутренней среды организации. SWOT и PEST-анализ для туристского предприятия.	20	С
Этап 5. Основные направления маркетинговой деятельности предприятия.	20	
Этап 6. Выводы и рекомендации обучающегося.	10	
Итого в семестре	107,35	
Промежуточная аттестация (Зачет с оценкой)		
Всего контактная работа и СР по дисциплине	107,35	

4. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

4.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

4.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения
ПК-1	<ul style="list-style-type: none"> - характеризует специфику управления службами предприятия сферы гостеприимства и общественного питания; - определяет соответствующие нормативно-правовые акты различного уровня, регламентирующую деятельность предприятий сферы гостеприимства и общественного питания; - анализирует эффективность деятельности служб предприятия сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет актуальные направления ее совершенствования;
ПК-3	<ul style="list-style-type: none"> - описывает критерии оценки и нормы соответствия качества услуг предприятия индустрии гостеприимства соответствующим нормативным актам; - использует методы оценки эффективности деятельности служб предприятия индустрии гостеприимства; - анализирует факторы внутренней и внешней среды предприятия, составляет SWOT и PEST-анализ для предприятия индустрии гостеприимства.
УК-10	<ul style="list-style-type: none"> - называет основные антикоррупционные нормативно-правовые акты; - анализирует причины появления коррупционного поведения в сфере организации деятельности предприятий индустрии гостеприимства; - формирует и поддерживает нетерпимое отношения к коррупции в коллективе предприятия индустрии гостеприимства;

4.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций
	Устное собеседование
5 (отлично)	Обучающийся выполнил все этапы прохождения практики; отчетные материалы полностью соответствуют программе практики и имеют практическую ценность; индивидуальное задание выполнено полностью и на высоком уровне, качество оформления отчета и презентации соответствуют требованиям.
4 (хорошо)	Обучающийся выполнил все этапы прохождения практики; отчетные материалы в целом соответствуют программе практики; индивидуальное задание в целом выполнено с несущественными ошибками; качество оформления отчета и / или презентации имеют несущественные ошибки.

3 (удовлетворительно)	Обучающийся не выполнил все этапы прохождения практики; отчетные материалы в целом соответствуют программе практики; индивидуальное задание выполнено с существенными ошибками; качество оформления отчета и / или презентации имеют многочисленные существенные ошибки.
2 (неудовлетворительно)	Обучающийся не выполнил все этапы прохождения практики; не смог справиться индивидуальным заданием; отчет к защите не представлен.

4.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

4.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Семестр 6	
1	Назовите основные виды организационной структуры гостиничного предприятия. Дайте краткую характеристику одному из них.
2	Проанализируйте должностные инструкции работников гостиницы. Выявите наиболее важные аспекты.
3	Проанализируйте маркетинговую деятельность гостиничного предприятия. Выделите сильные и слабые стороны.
4	Назовите наиболее важные нормативные акты, регулирующие туристскую и гостиничную деятельность в РФ. Обозначьте их основные положения.
5	Назовите несколько крупнейших гостиничных сетей, представленных в России. Какие у них особенности и общие черты?
6	Назовите основные стратегии ценообразования, используемые предприятиями сферы гостеприимства
7	Назовите основные требования к организации работы персонала гостиничного предприятия.
8	Предложите пути реализации контроля качества обслуживания клиентов в гостинице.
9	Сопоставьте основные виды дополнительных услуг отелей в соответствии с предпочтениями различных целевых групп.
10	Проанализируйте должностную инструкцию администратора отеля/ресторана. Выявите наиболее важные аспекты.
11	Антикоррупционные нормативно-правовые акты РФ.
12	SWOT-анализ
13	PEST-анализ
14	Назовите наиболее приемлемые методы оценки эффективности деятельности служб гостиничного/ресторанного предприятия.

4.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

4.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

4.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по практике

Устная Письменная Компьютерное тестирование Иная

4.3.3 Требования к оформлению отчётности по практике

Материалы, предоставляемые обучающимся для прохождения промежуточной аттестации:

1. отчет о практике, оформленный в соответствии с формой;
2. отзыв руководителя практики от предприятия;
3. презентация.

4.3.4 Порядок проведения промежуточной аттестации по практике

Аттестация проводится на основании анализа содержания отчета, собеседования, отзывов руководителей практики, оценки, выставленной обучающемуся на базе практики.

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

5.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
5.1.1 Основная учебная литература				

Столяренко, А. М., Амаглобели, Н. Д.	Психология менеджмента	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	http://www.iprbookshop.ru/81552.html
Удалова И. Б., Удалова Н. М., Машинская Е. А.	Менеджмент в туристской индустрии	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2018	http://www.iprbookshop.ru/75214.html
Медлик, С., Инграм, Х., Павлов, А. В.	Гостиничный бизнес	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2017	http://www.iprbookshop.ru/71186.html
5.1.2 Дополнительная учебная литература				
Веселова, Н. Ю.	Организация туристской деятельности	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2019	http://www.iprbookshop.ru/83129.html
Эриашвили Н. Д., Лукашевич В. В., Бородушка И. В.	Основы менеджмента	Москва: ЮНИТИ-ДАНА	2012	http://www.iprbookshop.ru/8111.html
Хамидуллина, Г. Р., Зинурова, Р. И., Фролова, И. А.	Развитие менеджмента качества в сфере туризма	Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет	2015	http://www.iprbookshop.ru/63977.html

5.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. Официальный сайт Федерального агентства по туризму РФ. – Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru/>
2. Официальный сайт Российского союза туриндустрии. – <http://www.rostourunion.ru/>
3. Туризм в России: Единая информационная система. – Режим доступа: www.rostur.ru
4. www.tourdom.ru – «Турдом» - профессиональный туристский портал.
5. www.tourinfo.ru – «Туринфо».
6. www2.unwto.org – Официальный сайт Всемирной туристской организации.
7. www.rg.ru – электронная версия «Российской газеты».
8. www.ratanews.ru - ежедневная электронная газета
9. Информационно – правовой портал ГАРАНТ [Электронный ресурс]. URL: <http://www.garant.ru>
10. Компьютерная справочно-правовая система КонсультантПлюс [Электронный ресурс]. URL: <http://www.consultant.ru>
11. www.hotelier.pro - журнал про гостиничный бизнес, новости гостиничного бизнеса.
12. www.prohotel.ru - портал о гостиничном бизнесе.
13. www.hotelexecutive.ru - медиа-ресурс для владельцев, управляющих и специалистов гостиничного бизнеса.
14. www.hotelnews.ru - все гостиничные новости.
15. www.hotelline.ru - новости гостиничного бизнеса.

5.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional
Microsoft Windows
Sell Connect учебный (Амадеус)
СПС КонсультантПлюс

5.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по практике

Аудитория	Оснащение
Компьютерный класс	Мультимедийное оборудование, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду