

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет промышленных технологий и дизайна»
(СПбГУПТД)

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е.Рудин

«30» июня 2020 года

Программа практики

Б2.В.02(П)

Производственная практика (организационно-управленческая практика)

Учебный план: ФГОС3++_2020-2021_43.03.02_ИБК_ЗАО_Тех и орг гостиничных услуг.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: заочная

План учебного процесса

Семестр		Сам. работа	Контроль, час.	Трудоё мкость, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
4	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	

Санкт-Петербург
2020

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
Анатолевна

Ольга

От выпускающей кафедры:
Заведующий кафедрой

Бабанчикова Ольга
Анатолевна

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:

- Брендинг туристских территорий
- Организация событийного туризма
- Организация анимационного обслуживания
- Специальные виды туризма
- Организация предпринимательской деятельности в туризме
- Организация туристской деятельности
- Организация экскурсионной деятельности
- Туристско-ресурсный потенциал Санкт-Петербургского региона
- История туризма и гостеприимства

2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

ПКо-1 : Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации туристской деятельности
Знать: - правила внутреннего трудового распорядка на предприятиях индустрии гостеприимства;
Уметь: - организовывать контроль за прохождением и выполнением заказов в гостинице;
Владеть: – навыками разработки путей реализации контроля качества обслуживания гостей гостиницы.
ПКо-3 : Способен находить, анализировать и обрабатывать научную информацию в сфере туризма
Знать: - особенности и приемы прикладных исследований в индустрии гостеприимства;
Уметь: - использовать методы сбора первичных данных в индустрии гостеприимства. - выбирать инструменты исследования предпочтений туристов.
Владеть: - навыками исследований гостиничного рынка.
ПКп-1 : Способен управлять текущей деятельностью 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.

3 СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Наименование и содержание разделов (этапов)	Семестр	СР (часы)
Раздел 1. Общее ознакомление с предприятием. Особенности организации менеджмента на предприятии	4	
Этап 1. Вводный инструктаж. Характеристика деятельности основных структурных подразделений предприятия.		20
Этап 2. Должностные инструкции и функциональные обязанности сотрудников		20
Этап 3. Культура обслуживания клиентов на предприятии.		17,35

Раздел 2. Маркетинговая деятельность предприятия. Выводы и рекомендации обучающегося.		
Этап 4. Анализ внешней и внутренней среды организации.		20
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
ПКо-1	<ul style="list-style-type: none"> - использует терминологию в сфере управления индустрией гостеприимства; - развернуто излагает и комментирует основные требования к организации работы персонала предприятия гостиничного бизнеса и сферы общественного питания; - формулирует содержание должностных обязанностей основных категорий работников предприятия гостиничного бизнеса и сферы общественного питания;; - разрабатывает алгоритм осуществления контроля за реализацией проекта, обеспечивая координацию действий со всеми функциональными подразделениями предприятий индустрии гостеприимства;
ПКп-1	<ul style="list-style-type: none"> - излагает правила внутреннего трудового распорядка на предприятиях индустрии гостеприимства; - осуществляет анализ и планирование деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; - организует контроль за прохождением и выполнением заказов в гостинице;
ПКо-3	<ul style="list-style-type: none"> - характеризует основные методы прикладных исследований в индустрии гостеприимства; - оценивает рынки сбыта, потребителей, клиентов, конкурентов ; -использует методики анализа внешней и внутренней среды предприятия индустрии гостеприимства; - представляет результаты анализа макро- и микросреды предприятия;

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
Курс 4	
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.

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

Кусков А. С.	Гостиничное дело	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа	2010	http://www.iprbookshop.ru/939.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.russiaturism.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-