

УТВЕРЖДАЮ
Первый проректор, проректор по
УР

_____ А.Е.Рудин

Программа практики

Б2.В.02(П)

Производственная практика (организационно-управленческая практика)

Учебный план: 2024-2025 43.03.02 ИБК Техн и орг гост услуг ОО №1-1-117.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 Минобрнауки России 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:

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 проявлениям экстремизма, терроризма, коррупционному поведению и противодействовать им в профессиональной деятельности |
| Знать: – принципы, формы, методы профилактики экстремистских и террористических проявлений; основные принципы и содержание антикоррупционного законодательства |
| Уметь: - критически оценивать возникающие ситуации, отражающие проявления экстремизма и терроризма в практической деятельности; 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: – навыками профилактической работы, направленной на предупреждение экстремистской деятельности и вовлечения в террористические организации; 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. Антитеррористическое и антиэкстремистское законодательство РФ | 20 | |
| Этап 3. Культура обслуживания клиентов на предприятии. Методы формирования и поддержания нетерпимого отношения к коррупции в коллективе туристской фирмы. Методы профилактики экстремистских и террористических проявлений | 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. Индивидуальное задание. 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 и антитеррористические нормативно-правовые акты; - анализирует причины появления экстремизма, терроризма, коррупционного поведения в сфере организации туристской деятельности; - формирует и поддерживает нетерпимое отношения к коррупции экстремизму, терроризму в коллективе туристской фирмы; |

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 | | | | |
| Руденко, Л. Л. | Сервисная деятельность | Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа | 2021 | http://www.iprbookshop.ru/99368.html |
| Удалова, И. Б., Удалова, Н. А., Машинская, Е. А. | Менеджмент в туристской индустрии | Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа | 2021 | http://www.iprbookshop.ru/102274.html |
| Веселова, Н. Ю. | Организация туристской деятельности | Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа | 2019 | http://www.iprbookshop.ru/83129.html |
| 5.1.2 Дополнительная учебная литература | | | | |
| Пяткова, С. Г. | Основы туризма | Саратов: Ай Пи Эр Медиа | 2019 | http://www.iprbookshop.ru/83810.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 |
| Медлик, С., Инграм, Х., Павлов, А. В. | Гостиничный бизнес | Москва: ЮНИТИ-ДАНА | 2017 | http://www.iprbookshop.ru/71186.html |
| Столяренко, А. М., Амаглобели, Н. Д. | Психология менеджмента | Москва: ЮНИТИ-ДАНА | 2017 | http://www.iprbookshop.ru/81552.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 – «Турифо».
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- |