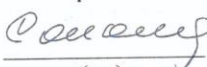


МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФГБОУ ВПО «Уральский государственный экономический университет»

Протокол
Ученого совета института
Торговли, пищевых технологий и сервиса
№ 3 от 06.03.2015

УТВЕРЖДАЮ
директор института
торговли, пищевых технологий
и сервиса

Соловьева В.П./
(подпись)

Программа учебной практики

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Направленность (профиль) Гостиничная деятельность

Автор(ы): к.э.н., доцент Корнова Г.Р.

Одобрены на заседании кафедры
Туристического бизнеса и гостеприимства

Протокол № 5 от 06.03.2015

Зав. кафедрой


(подпись)

Курилова Е.В.

(Фамилия И.О.)

Рекомендованы УМК института
Торговли, пищевых технологий и
сервиса

Протокол № 3 от 20.03.2015

Председатель


(подпись)

Соловьева В.П.

(Фамилия И.О.)

Екатеринбург
2015

1. ЦЕЛИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Целью практики является закрепление и углубление теоретических знаний, приобретение студентами практического опыта проектной, организационно-управленческой, научно-исследовательской деятельности по направлению «Гостиничное дело».

ЗАДАЧИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

К основным задачам при прохождении производственной практики относятся:

- 1) Подготовка квалифицированного бакалавра гостиничного дела.
- 2). Применение знаний в области гостиничного дела, полученных им в ходе обучения в вузе, на практике.
- 3). Обогащение знаний студента информацией практического характера, закрепление уже имеющихся у студента знаний в сфере гостиничного дела, приобретение практических навыков решения актуальных проектных, организационно-управленческих и научно-исследовательских задач.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВПО

Производственная управленческая практика базируется на разделах ОПОП:

IV – характеристика профессиональной деятельности бакалавров,

V – требования к результатам освоения ОПОП,

VI – требования к структуре ОПОП бакалавриата.

Теоретической основой данного вида практики являются дисциплины: сервисная деятельность, организация гостиничного дела, национальные особенности гостеприимства. Данный вид практики является логическим продолжением изучения теоретических дисциплин.

Практика готовит студентов к более осознанному изучению последующих учебных дисциплин, выполнению курсовых работ, к производственной и преддипломной практике и итоговой государственной аттестации.

По материалам практики выполняется итоговый отчет, отражающий проделанную работу.

Для освоения программы данного вида практики на основе предшествующего практике обучения студент должен обладать следующими практическими знаниями, умениями, навыками:

Знать

- теории организации обслуживания;
- основные особенности функциональных процессов в гостиницах и иных средствах размещения;
- специфику и структуру гостиничного продукта;

уметь

- диагностировать сервисные процессы и эффективность деятельности гостиничного предприятия;
- эффективно использовать функциональные помещения гостиниц;

владеть

- технологиями клиенториентированного сервиса;
- навыками обеспечения эффективной организации функциональных процессов;
- навыками организации работы в функциональных службах гостиниц и иных средств размещения;

3. ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

В течение всего периода практики студенты работают в управленческих или других подразделениях гостиничных предприятий на рабочих местах или дублерами под

непосредственным управлением руководителей практики от предприятий и консультированием руководителем от университета.

4. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Места и базы практики определяются договорами, заключаемыми УрГЭУ и предприятиями, условиями контрактов, заявками предприятий, организаций, учреждений или собственным выбором места практики студентами. Студенты не позднее, чем за месяц до начала прохождения практики, должны представить на кафедру заявки предприятий, подписанные руководителем и заверенные печатью организации, на базе которой предполагается прохождение практики, с согласием организации обеспечить возможность прохождения практики.

По желанию студента и по согласованию с руководством университета практика может проходить за пределами региона и за рубежом.

Время прохождения практики – в соответствии с графиком учебного процесса.

5. КОМПЕТЕНЦИИ СТУДЕНТА, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

В результате прохождения учебной практики студент должен приобрести следующие практические навыки, умения, универсальные и профессиональные компетенции:

практические навыки

- систематизация и закрепление теоретических знаний, полученных в рамках изучения дисциплин по учебным циклам;
- анализ системы обслуживания в гостинице;
- анализ соответствия гостиничного предприятия требованиям классификации.

умения

- ориентироваться в организационно-правовой структуре гостиницы;
- быть в профессиональной роле гостиничного служащего.

универсальные и профессиональные компетенции

Основные задачи практики направлены на формирование следующих компетенций:

Общекультурные (ОК):

- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);
- способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);
- способность поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности, пропаганды активного долголетия, здорового образа жизни и профилактики заболеваний (ОК-7).

Общепрофессиональные (ОПК):

- способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта (ОПК-1);
- готовность применять нормативно-технологическую документацию, регламентирующую гостиничную деятельность (ОПК-3).

Профессиональные (ПК):

Организационно-управленческая деятельность:

- способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности; готовность к организации работ по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения (ПК-6);

научно-исследовательская деятельность:

- готовность к применению инновационных технологий в гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей (ПК-9).

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Общая трудоемкость практики составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

№ п\п	Этапы практики; виды работы	Трудоемкость, включая самостоятельную работу (в часах)	
		Практическая работа	Самостоятельная работа
1	<i>Организационный:</i> Участие в организационном собрании. Получение дневника. Получение индивидуального задания. Консультация руководителя практики от кафедры.	2	-
2	<i>Подготовительный:</i> Прибытие на место практики. Знакомство с руководителем практики от предприятия. Инструктаж по технике безопасности, охране труда, правилам внутреннего распорядка. Ознакомительная экскурсия по предприятию.	2	-
		2	-
		2	-
3	<i>Производственный:</i>		
	Изучение организационно – правовой структуры предприятия	4	2
	Изучение процесса оказания услуг , функций основных подразделений и служб.	4	4
	Анализ организационно-технологических и управленческих связей структурных подразделений в процессе оказания услуг	4	4
	Заполнение дневника.		2
4	<i>Рабочий</i> – работа в качестве дублера	60	
5	<i>Заключительный:</i> Оформление отчета. Оформление индивидуального задания Защита отчета.	-	10
		-	4
			2
	<i>Итого:</i>	80	28

7. НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЕ И НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ НА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Исследовательская работа

Круглый стол

Мозговой штурм

Стажировка

Тренинг

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ НА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Для самостоятельной работы в период прохождения учебной практики студент должен использовать следующие учебно-методические материалы:

1. Программа учебной практики.
2. . Положение о требованиях к оформлению рефератов, отчетов по практике, контрольных, курсовых и дипломных работ. – Екатеринбург: УрГЭУ, 2011.
http://elearning.usue.ru/info_files/files/polojenie_oformlenie.pdf.

Перед прохождением практики студент должен изучить программу практики, обратиться к соответствующей учебной литературе, правовой и нормативной документации, чтобы быть теоретически подготовленным к изучению вопросов программы на конкретном предприятии.

Во время прохождения практики, при написании отчёта, выполнении индивидуального задания рекомендуется использовать дополнительную литературу, материалы периодической печати, Интернет-ресурсы.

Этапы практики и виды работ на практике приведены в разделе 7 программы практики.

9. ФОРМЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ПО ИТОГАМ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ)

По результатам учебной практики студент обязан представить отчет и дневник практики, отзыв-характеристику руководителя практики от предприятия (организации).

Содержание отчета должно соответствовать программе практики. Отчет должен быть проверен руководителем практики от предприятия.

Отчет оформляется в соответствии с методическими указаниями по организации самостоятельной работы студентов направления подготовки. Отчет представляется в компьютерном варианте объемом 20-25 страниц.

В отчет включаются введение, основная часть, заключение, приложения.

Во вводной части, отражается цель и задачи практики.

В основной части отчета должны найти отражение следующие позиции и выполненные типовые задания

1. Организация работы гостиницы
 - 1.1. Характеристика гостиницы
 - 1.2. Характеристика основных и дополнительных услуг гостиницы
 - 1.3. Льготы, привилегии, особые условия, создаваемые для постоянных и важных гостей.
 - 1.4. Функциональность и дизайн помещений.
 - 1.5. Стандарты качества гостиницы.
2. Описание рабочего места: цель должности, требования к должности, субординация, сфера задач, права, ответственность, используемое оборудование и инвентарь.
3. Список фраз, используемых служащими при обслуживании гостей: приветствие, прощание, презентация услуг, ответы на жалобы и возражения.
4. Анализ полученного опыта (метод «пяти пальцев»)
5. Самооценка внутреннего состояния при выполнении работы.

Заключение должно содержать выводы по всем анализируемым вопросам и рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия.

Во время проведения итогового контроля проверяется объем изученного студентом материала, результаты самостоятельной работы, отраженные в отчете и дневнике. Прием отчета производится в порядке его защиты на кафедре с участием руководителя практики в

установленные сроки. Студент должен ответить на любой вопрос, предусмотренной программой практики, независимо от того, отражен он в отчете или нет.

10. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Основная литература

1. Медлик С. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) [пер. с англ. А. В. Павлова]. – М.: ЮНИТИ, 2013.
2. Михеева Н.А. Региональный мониторинг гостиничных услуг и прогнозирование : учебник к использованию в образовательных учреждениях, реализующих образовательные программы высшего профессионального образования по специальности 100103.65 "Социально-культурный сервис и туризм" . – СПб.: Троицкий мост, 2013
3. Родионова, Н. С. Организация гостиничного дела : учеб. пособие для бакалавров вузов, обучающихся по направлению подгот. 101100 "Гостинич. дело" / Н. С. Родионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. - Санкт-Петербург : Троицкий мост, 2013. - 352 с.
4. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов : учебное пособие для студентов, обучающихся по специальности 080502 "Экономика и управление на предприятии сферы обслуживания" (туризм и гостиничное хозяйство). - М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2013.
5. Туризм и гостиничное хозяйство : учеб. пособие для студентов вузов / [Л. П. Шматько и др. ; под ред. Л. П. Шматько]. - Изд. 4-е, испр. и доп. - Ростов-на-Дону; Москва: Феникс: МарТ, 2010. - 346 с.

Дополнительная литература

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов. М.: Аспект-пресс, 2008.
2. Иванов В.В., Волов А.Б. Гостиничный менеджмент. [Текст] – М.: ИНФРА-М, 2007.
3. Кусков А.С. Гостиничное дело [Текст]: Учебное пособие.- М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2009.
4. Орлов С.В. Человек и его потребности [Текст]: учеб. пособие для студентов вузов. СПб.: Питер, 2008.
5. Пфлегер А. Отель. Как выстроить дело с нуля до пяти звезд /Пер. с нем. О.В. Барышевой [Текст]. М.: ЗАО Центрполиграф, 2008.

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Все о туризме. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.turbooks.ru/>
2. Всемирная туристская организация. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.unwto.org>
3. Информационное агентство «Турифо». [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.tourinfo.ru>
4. Официальный сайт правительства Российской Федерации содержит все нормативные документы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.government.ru>

5. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Минспорттуризма России. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://www.russiatourism.ru>
6. Портал правовой поддержки предпринимательской деятельности [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.businesspravo.ru/> Русский Гуманитарный Интернет-Университет (предоставляет доступ к довольно обширной библиотеке электронных изданий) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.i-u.ru>
7. Программа Открытой Школы Бизнеса [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ime-link.ru/>.
8. Гостиничный бизнес online. [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://prohotelia.com.ua/>.
9. Стандарты и качество отеля : бизнес-энцикл.: [в 2 т.] / [А. Т. Корнева [и др.]; под общ. ред. А. Т. Корневой. - СПб. : Бонниер Бизнес Пресс.
10. Управление отелем : бизнес-энцикл.: / под общ. ред. А. А. Мусакина, А. В. Микешина, С. Е. Корнеева. - СПб. : Бонниер Бизнес Пресс.

11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Реализация учебной практики осуществляется с использованием материально-технической базы предприятий-баз практики, на основании заключаемых договоров.

Рекомендации по выполнению разделов отчета по учебной практике

1. Организация работы гостиницы

1.1 Характеристика гостиницы

Рекомендуется выделить следующие моменты:

- тип предприятия;
- классность предприятия по системе «звезд»;
- история создания и развития гостиницы: время образования, основные вехи развития (рост, объединение, разукрупнение, выделение в самостоятельный объект, изменение организационно-правовой формы и т.д.);
- организационно-правовая форма и характер собственности (в соответствии с Гражданским кодексом РФ), законодательная основа функционирования;
- территориальное размещение – указание территории (или нескольких территорий), на которой расположены подразделения объекта;
- перечень нормативно-правовых документов, которыми руководствуется гостиница в своей деятельности.

1.2 Характеристика услуг гостиницы

Номерной фонд:

- общее количество номеров, в т.ч. по категориям;
- для каждой категории номеров: площадь, количество комнат и спальных мест;
- качество, размер и тип кровати в номере;
- аксессуары гостевой комнаты;
- аксессуары ванной комнаты.

Услуга питания:

- формат предприятия (предприятий) или службы питания при отеле;
- режим работы;
- способы предоставления услуги питания;
- вид (виды питания), предоставляемого гостям;
- способ (способы) обслуживания;
- формы отпуска и предоставления блюд;
- вид (виды) меню;

Бизнес – услуги;

- конференц-залы;
- переговорные комнаты;
- доступ в интернет;
- аренда оборудования и др.

Услуги СПА и активного отдыха:

- оздоровительный центр;
- бассейн;
- спортивные площадки;
- ночные клубы и пр.

1.3 Льготы, привилегии, особые условия, создаваемые для постоянных и важных гостей. Рекомендуется составить список признаков, исходя из которых гости считаются постоянными и (или) важными (VIP-персонами).

1.4 Функциональность и дизайн помещений. Следует принять во внимание следующие компоненты в номерах и других помещениях гостиницы с точки зрения их пригодности для приема гостей:

- место – достаточно ли его и хорошо ли оно используется;
- материалы и отделка поверхностей – насколько долго они прослужат, легко ли их поддерживать в хорошем состоянии, являются ли они легко воспламеняющимися;

- освещение – достаточно ли оно, есть ли боковые и настольные светильники, может ли быть свет приглушен;
- обстановка, мебель – многофункциональна ли она, привлекательна ли и комфортна;
- температура – насколько легко ее контролировать, возможно ли открывать окна;
- звук – насколько хорошо помещения звукоизолированы;
- наличие вкуса в оформлении – насколько хорошо сочетаются цвета, выдержан ли стиль, современный ли он;
- уборка – насколько легко приводить в порядок эти помещения, например, можно ли в ванной согнуться и дотянуться до самых отдаленных уголков;
- аллергичность – могут ли помещения стать проблемой для подверженных аллергии людей.

1.5 Стандарты качества гостиницы.

Составить список стандартов, используемых в гостинице с указанием сроков их утверждения.

2. Описание рабочего места, на котором студент проходит практику, рекомендуется представить в виде таблицы

Таблица 1- Описание рабочего места

Подразделение	<i>Название, кому подчиняется</i>
Должность сотрудника	<i>Название</i>
Цель должности	
Требования к сотруднику	<i>Персональные и профессиональные качества, знания, умения, навыки</i>
Субординация	<i>- кому подчиняется - с кем находится в равных отношениях - кому имеет право отдавать распоряжения</i>
Сфера задач/задачи	<i>- отдельные задачи на данном месте сотрудника - перечень выполняемых работ по каждой задаче</i>
Права сотрудника	<i>В зависимости от должности – сфера ответственности</i>
Ответственность сотрудника	
Используемое оборудование, инвентарь и пр.	<i>Перечень и краткая характеристика используемых средств</i>

3. Список фраз, используемых персоналом при обслуживании гостей

Данный раздел содержит подбор наиболее удачных языковых оборотов, уместных в тех или иных ситуациях взаимодействия персонала контактной зоны с гостями и помогающих установить контакт с ними (таблица 2).

Таблица 2 – Фразы, употребляемые в обслуживании гостей

Структура раздела	Примеры
эффективные фразы приветствия и прощания с гостями	
типичные возражения гостей и способы ответа на них	
удачные фразы перевода свойств услуги на язык выгод гостя	
наиболее удачные метафоры, сравнения применительно к оказываемым услугам (например, «специальный лексикон», способствующий формированию образа блюда)	

4. Анализ полученного опыта

Ответы по данному разделу могут быть как краткими, так и развернутыми.

Автором так называемого метода «пяти пальцев» является Л.Зайверт. Это аналитический инструмент контроля наиболее значимых итогов дня (рабочей смены). Метод является элементарной мнемотехникой, в котором за каждым из пальцев руки закреплен один из качественных параметров качества достижения цели

М (мизинец) – Мысли, знания, информация. Что новое я сегодня узнал? Какие новые знания приобрел? В чем возросла моя компетентность, усилился профессионализм? Какие новые и важные идеи сегодня меня «озарили»?

Б (безымянный) – Близость к цели. Какие оперативные задачи, приближающие меня к достижению важных целей, я сегодня решил? И наоборот, достижение каких целей было неуспешным?

С (средний) – Состояние. Какие дела были особенно интересными? Что было связано с положительными эмоциями и высокой мотивацией. Напротив, какие дела были скучными, субъективно тяжелыми, делались «через силу»?

У (указательный) – Услуга, помощь, сотрудничество. Какие достижения в сфере общения и человеческих отношений были сегодня? Кому я помог, кому оказал ценную услугу, с кем нашел общий язык, с кем вместе хорошо работал? Познакомился ли я с новыми людьми? Улучшились ли мои отношения со старыми знакомыми? С кем опыт сотрудничества был неудачным, и по каким причинам?

Б (большой) – Бодрость. На какие задачи я потратил больше всего физических сил? Что позволило отдохнуть, восстановить силы?

5. Самооценка внутреннего состояния при выполнении работы

Результаты самооценки заносятся в таблицу 3. Состояние на работе оценивается по шкале от 1 до 10, где 10 означает самое радостное состояние (удовольствие), испытываемое во время работы, а 1 – самое нерадостное (страдание).

Таблица 3- Самооценка внутреннего состояния при выполнении работы

Состояние во время работы	Доля рабочего времени, проведенного в этом состоянии, %
Радостное (удовольствие) (8-10 баллов)	
Промежуточное (4-7 баллов)	
Нерадостное (страдание) (1-3 балла)	
Итого	100

Дать комментарий к таблице 3, ответив на два вопроса

- что способствовало удовольствию на работе?

- что способствовало страданию на работе?