

<i>Учебная ознакомительная практика</i>	
Цель изучения дисциплины	знакомство с деятельностью предприятия индустрии гостеприимства в целом, и отдельных его структурных единиц
Осваиваемые компетенции	<p>УК-3 способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> <p>УК-4 способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p> <p>УК-8 способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</p> <p>ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>
Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины	<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> - принципы организации процессов обслуживания и работы в коллективе; - особенности письменной и устной коммуникации на русском и иностранном языке - основные виды деятельности предприятия, особенности организации и обеспечения безопасности как сотрудников, так и проживающих гостей - организацию труда персонала средства размещения, а также национальных особенностей оказания качественных услуг различным категориям гостей <p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> - толерантно относиться к различиям в коллективе; - вести переписку (переговоры, коммуникации) на профессиональные темы - быстро и эффективно выполнять распоряжения руководителей служб в сфере обеспечения безопасных условий труда, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций - принимать заказы от проживающих на услуги, предусмотренные гостиничным предприятием, а также качественно оказывать их <p>Владеть</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками работы в межконфессиональном коллективе; - навыками письменного и устного общения в коллективе и кооперации с коллегами - навыками безопасного поведения на предприятии гостиничной индустрии, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций - навыками общения в коллективе и кооперации с коллегами
Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки и темы)	<p>Общее ознакомление с гостиничным предприятием. Изучение истории создания и развития гостиницы. Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике.</p> <p>Ознакомление с Уставом предприятия, его учредителями. Организационно-правовая форма предприятия и форма собственности. Тип и специализация предприятия.</p> <p>Основные цели, задачи, виды деятельности предприятия. Перспективы развития предприятия. Позиционирование предприятия на рынке (устойчивость и конкурентоспособность). Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике.</p> <p>Производственный инструктаж, в т.ч. инструктаж по технике безопасности.</p> <p>Знакомство со штатным расписанием основных служб гостиницы, составом структурных подразделений гостиницы. Сбор материалов для отчета по практике.</p> <p>Знакомство с работой инженерно-технической службы (инженерные сети и коммуникации, текущий и капитальный ремонт, лифтовое хозяйство, диспетчеризация).</p> <p>Знакомство с работой службы бронирования, приема и размещения гостей (регистрация гостей и расселение по номерам, подтверждение бронирования, информационное и документационное обеспечение).</p> <p>Знакомство с административной службой (состав, назначение, график работы, информационные системы управления предприятием, кадровое обеспечение, особенности организации работы обслуживающего персонала).</p> <p>Знакомство с работой службы безопасности гостиницы (обеспечение безопасности персонала и гостей, охрана имущества, системы сигнализации).</p> <p>Изучение работы службы горничных (состав, назначение, график работы, должностные обязанности горничной).</p> <p>Знакомство с другими службами гостиничного предприятия (служба общественного питания, транспортная служба, служба бытовых услуг, оздоровительных услуг, спортивных и т.п.). Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике.</p> <p>Выполнение производственных заданий в качестве помощника горничной (виды уборок, смена белья, прием заказов от гостей на бытовые услуги).</p> <p>Обработка, анализ систематизация фактического материала и источников (периодическая печать, учебники, интернет).</p>

	Написание отчета по практике.
Трудоёмкость (з.е. / часы)	9 з.е. - 324
Формы текущего и итогового контроля знаний	зачет, зачет с оценкой
<i>Производственная преддипломная практика</i>	
Цель изучения дисциплины	углубление первоначального практического опыта обучающегося, развитие общих и профессиональных компетенций, проверку его готовности к самостоятельной трудовой деятельности, а также на подготовку к выполнению выпускной квалификационной работы
<i>Осваиваемые компетенции</i>	<p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> <p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p> <p>УК-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</p> <p>ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-2 Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p> <p>ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p>ОПК-6 Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности</p> <p>ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p> <p>ПКС-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания</p> <p>ПКС-2 Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания</p> <p>ПКС-5 Способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения и общественного питания</p>
Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - теорию общения, способы эффективного взаимодействия в сфере деловых отношений; методы саморегуляции психических состояний; этику делового общения; лексический минимум для осуществления профессиональной деятельности с использованием второго иностранного языка, грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера, основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи; правила речевого этикета; - лексический минимум для реализации профессиональной деятельности, грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера, основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи; правила речевого этикета; - основные виды деятельности предприятия, особенности организации и обеспечения безопасности как сотрудников, так и проживающих гостей; - современные основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; - теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; функции менеджмента; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия; - историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики; основные потребности и психофизиологические возможности человека, их взаимосвязь с социальной активностью личности, теорию организации обслуживания, особенности формирования клиентурных отношений;

	<ul style="list-style-type: none"> - теоретические основы макро- и микроэкономики, закономерности развития отрасли и систему основных макро- и микроэкономических показателей рынка гостиничных услуг; теоретические основы бизнес-планирования и анализа деятельности гостиниц и других средств размещения; - нормативно-правовую базу деятельности гостиничного предприятия; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе; - использовать знание, иностранного языка в профессиональной деятельности; - быстро и эффективно выполнять распоряжения руководителей служб в сфере обеспечения безопасных условий труда, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций; - анализировать современные технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; - применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента, методы мотивации и стимулирования персонала гостиничного предприятия; разрабатывать должностные инструкции, положения о службах и отделах; - выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; - проводить анализ основных показателей на макро- и микроуровне с применением статистических методов и методов финансового и экономического анализа, моделировать и прогнозировать результаты деятельности гостиничного предприятия; - использовать нормативно-правовую, техническую документацию и справочный материал; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе; способностью к деловым коммуникациям на втором иностранном языке - способностью к деловым коммуникациям в профессиональной деятельности на иностранном языке - навыками безопасного поведения на предприятии гостиничной индустрии, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций - навыками организации современных функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей - навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности - методами выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности - приемами сбора информации, обработки и анализа показателей на макро- и микроуровне, прогнозирования и планирования деятельности гостиничного предприятия; оценки полученных результатов - навыками применения стандартов, нормативных и регламентирующих документов в текущей деятельности гостиницы
<p>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки и темы)</p>	<p>Организационно-подготовительный этап производственной (преддипломной) практики Участие в установочном собрании по практике; подготовка документов, подтверждающие факт направления на практику; выбор темы исследования, получение задания от руководителя практики; инструктаж по технике безопасности.</p> <p>Аналитический этап производственной (преддипломной) практики Сбор материалов для выполнения задания по практике; анализ собранных материалов, проведение расчетов, составление графиков, диаграмм; представление руководителю собранных материалов; выполнение производственных заданий; участие в решении конкретных профессиональных задач; обсуждение с руководителем проделанной части работы.</p> <p>Отчетный этап производственной (преддипломной) практики Выработка на основе проведенного исследования выводов и предложений; подготовка отчетной документации по итогам практики; оформление отчета по производственной практике в соответствии с требованиями; сдача отчета о практике на кафедре; Защита отчета.</p>
<p>Трудоёмкость (з.е. / часы)</p>	<p>9 з.е. - 324</p>
<p>Формы текущего и итогового контроля знаний</p>	<p>зачет, зачет с оценкой</p>

<i>Производственная сервисная практика</i>	
Цель изучения дисциплины	формирование профессиональных знаний и навыков при непосредственном участии студента в работе предприятий гостиничного бизнеса.
Осваиваемые компетенции	<p>УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений</p> <p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> <p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p> <p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p> <p>УК-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</p> <p>ПКС-3 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий</p> <p>ПКС-4 способностью к оказанию услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса</p>
Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины	<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативно-правовую базу деятельности предприятия; - виды мотивации и методы стимулирования персонала; способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности; - особенности письменной и устной коммуникации на русском и иностранном языке; - основные виды деятельности предприятия, проблемы и перспективы его развития; - быстро и эффективно выполнять возникающие в процессе работы запросы гостей - основные виды деятельности предприятия, особенности организации и обеспечения безопасности как сотрудников, так и проживающих гостей; - принципы развития и закономерности экономического поведения гостиничного предприятия, основы структуризации рынков сферы услуг; <p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать нормативно-правовую, техническую документацию и справочный материал для написания отчета по практике; - разрабатывать алгоритм технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиницы; планировать ресурсы, необходимые для обеспечения гостиничной деятельности; применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; - вести переписку (переговоры, коммуникации) на профессиональные темы; - быстро и эффективно выполнять распоряжения руководителей служб в сфере обеспечения безопасных условий труда, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций; - разрабатывать корпоративные, конкурентные и функциональные стратегии развития гостиницы; <p>Владеть</p> <ul style="list-style-type: none"> -- навыками применения стандартов в текущей деятельности гостиницы - навыками контроля деятельности гостиницы; координации работы функциональных подразделений гостиницы - навыками письменного и устного общения в коллективе и кооперации с коллегами - информационно-коммуникативными навыками профессионального общения, а также навыками поиска необходимой для осуществления профессиональной деятельности информации - навыками безопасного поведения на предприятии гостиничной индустрии, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций - методами формулирования и реализации стратегий на уровне конкретного предприятия размещения; качественными и количественными методами оценки параметров и характеристики систем управления качеством гостиницы, инструментарием оценки прогресса в области улучшения качества
Краткая характеристика учебной дисциплины	<p>Производственный инструктаж. Ознакомление со структурой гостиничного предприятия. Изучение нормативной и технологической документации, правил внутреннего распорядка и пользования гостиницей, действующей инструкции по пожарной и электробезопасности. Ознакомление с режимом работы основных служб гостиницы. Ознакомление с перечнем</p>

(основные блоки и темы)	<p>предлагаемых услуг и организацией информирования гостей о гостинице и услугах. Ознакомление с порядком оплаты услуг и предоставления льгот в гостинице. Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике.</p> <p>Выполнение работ, относящихся к службе портье и поэтажной службе: Хранение ключей от номеров и вручение их гостям; предоставление справок о проживающих в гостинице; предоставление информации о гостиничных услугах; размещение гостей по направлению дежурного администратора и оформление служебной документации согласно предъявляемым требованиям; сбор материалов и изучение источников для отчета по практике; планировать загрузку гостиницы; принимать и регистрировать заявки на бронирование мест с использованием средств компьютерного обеспечения; рассчитывать бронь оплаты за бронь и проживание в гостинице; осуществлять различные процедуры оплаты (наличными, дорожным чеком, кредитной картой) с учетом поступлений денежных сумм на расчетный счет гостиничного предприятия; заносить сведения об освободившихся номерах в компьютер; заполнять ведомость движения номерного фонда; продлевать проживание, переводить из одного номера в другой, выдавать разрешение на вынос багажа; оценивать отзывы гостей об уровне и качестве обслуживания и вносить предложения по его дальнейшему совершенствованию; сбор материалов и изучение источников для отчета по практике; контролировать своевременность выезда гостей; проверять наличие и сохранность предметов оборудования и оснащения номера, забытых вещей и составлять акты при их обнаружении; организовать хранение забытых вещей и осуществить меры по их возврату владельцам; сбор материалов и изучение источников для отчета по практике.</p> <p>Составить перечень дополнительных платных услуг. Принимать заказы от гостей и организовать предоставление услуг питания, бытового, экскурсионного, транспортного, культурно-зрелищного, информационного назначения, а также контролировать их выполнение. Разбирать жалобы и замечания по качеству предоставляемых услуг и принимать меры по их устранению в пределах своей компетенции. Разработать элементы наружной и внутренней рекламы, составить рекламный текст и пакет печатной рекламы для жилого номера с применением компьютерной графики и верстки</p> <p>Организовать встречу, прием, размещение, обслуживание и проводы туристов, в т. ч. групп иностранных граждан, делегаций по классу VIP, общаться с туристами по всем вопросам службы приема и размещения с соблюдением этикета и на иностранном языке. Оформлять рабочую документацию с помощью компьютерных средств обеспечения. Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике</p> <p>Обработка, анализ систематизация фактического материала и источников (периодическая печать, учебники, интернет).</p> <p>Написание отчета по практике.</p>
Трудоёмкость (з.е. / часы)	6 з.е. - 216
Формы текущего и итогового контроля знаний	зачет с оценкой
<i>Производственная организационно-управленческая практика</i>	
Цель изучения дисциплины	формирование профессиональных знаний и навыков при непосредственном участии студента в работе предприятий гостиничного бизнеса.
<i>Осваиваемые компетенции</i>	<p>УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющих ресурсов и ограничений</p> <p>УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> <p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p> <p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p> <p>УК-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</p> <p>ПКС-3 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиент ориентированных технологий</p>

	ПКС-4 способностью к оказанию услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиничного комплекса
Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины	<p>Знать</p> <ul style="list-style-type: none"> - нормативно-правовую базу деятельности предприятия; - виды мотивации и методы стимулирования персонала; способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности; - особенности письменной и устной коммуникации на русском и иностранном языке; - основные виды деятельности предприятия, проблемы и перспективы его развития; - быстро и эффективно выполнять возникающие в процессе работы запросы гостей - основные виды деятельности предприятия, особенности организации и обеспечения безопасности как сотрудников, так и проживающих гостей; - современные основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; - особенности формирования клиентурных отношений; профессиональные стандарты обслуживания; <p>Уметь</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать нормативно-правовую, техническую документацию и справочный материал для написания отчета по практике; - разрабатывать алгоритм технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиницы; планировать ресурсы, необходимые для обеспечения гостиничной деятельности; применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; - вести переписку (переговоры, коммуникации) на профессиональные темы; - быстро и эффективно выполнять распоряжения руководителей служб в сфере обеспечения безопасных условий труда, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций; - анализировать современные технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; - объясняться на иностранном языке; <p>Владеть</p> <ul style="list-style-type: none"> -- навыками применения стандартов в текущей деятельности гостиницы - навыками контроля деятельности гостиницы; координации работы функциональных подразделений гостиницы - навыками письменного и устного общения в коллективе и кооперации с коллегами - информационно-коммуникативными навыками профессионального общения, а также навыками поиска необходимой для осуществления профессиональной деятельности информации - навыками безопасного поведения на предприятии гостиничной индустрии, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций - навыками организации современных функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей - навыками по выполнению должностных обязанностей администратора гостиницы (портье): учёт занятых и освободившихся номеров; регистрация и расселение гостей; информирование о дополнительных услугах; доставка багажа в номер; хранение ключей; вручение корреспонденции; координация работы гостиничных служб по функционированию номерного фонда
Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки и темы)	<p>Производственный инструктаж. Ознакомление со структурой гостиничного предприятия. Изучение нормативной и технологической документации, правил внутреннего распорядка и пользования гостиницей, действующей инструкции по пожарной и электробезопасности.</p> <p>Ознакомление с режимом работы основных служб гостиницы. Ознакомление с перечнем предлагаемых услуг и организацией информирования гостей о гостинице и услугах. Ознакомление с порядком оплаты услуг и предоставления льгот в гостинице. Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике.</p> <p>Выполнение работ, относящихся к службе портье и поэтажной службе: Хранение ключей от номеров и вручение их гостям; предоставление справок о проживающих в гостинице; предоставление информации о гостиничных услугах; размещение гостей по направлению дежурного администратора и оформление служебной документации согласно предъявляемым требованиям; сбор материалов и изучение источников для отчета по практике; планировать загрузку гостиницы; принимать и регистрировать заявки на бронирование мест с использованием средств компьютерного обеспечения; рассчитывать размер оплаты за бронь и проживание в гостинице; осуществлять различные процедуры</p>

	<p>оплаты (наличными, дорожным чеком, кредитной картой) с учетом поступлений денежных сумм на расчетный счет гостиничного предприятия; заносить сведения об освободившихся номерах в компьютер; заполнять ведомость движения номерного фонда; продлевать проживание, переводить из одного номера в другой, выдавать разрешение на вынос багажа; оценивать отзывы гостей об уровне и качестве обслуживания и вносить предложения по его дальнейшему совершенствованию; сбор материалов и изучение источников для отчета по практике; контролировать своевременность выезда гостей; проверять наличие и сохранность предметов оборудования и оснащения номера, забытых вещей и составлять акты при их обнаружении; организовать хранение забытых вещей и осуществить меры по их возврату владельцам; сбор материалов и изучение источников для отчета по практике.</p> <p>Расчет нормативов численности обслуживающего персонала с учетом состава работ, норм обслуживания одним рабочим, нормативом явочной и списочной численности, категории гостиничного предприятия. Составление на основе штатного расписания графика дежурств обслуживающего персонала. Заполнение табеля рабочего времени согласно установленным правилам и нормативно-правовым актам; вести картотеку прихода и расхода ценностей. Составлять договор на материальную ответственность. Получать предметы имущества и оборудование со склада. Участвовать в инвентаризации имущества гостиницы. Заполнять инвентаризационную ведомость.</p> <p>Распределять обязанности между персоналом, проводить совещания и инструктажи, принимать оперативную информацию и доводить ее до сведения руководства. Составлять и оформлять служебную документацию: план работы структурного подразделения (службы), перспективный план загрузки гостиничного предприятия, а также планировать потребности службы. Осуществлять контроль всей деятельности служб, выявлять, анализировать недостатки в работе служб, разрабатывать меры по совершенствованию технологического обслуживания клиентов, улучшения его качества и расширения ассортимента услуг. Сбор материалов и изучение источников для отчета по практике.</p> <p>Обработка, анализ систематизация фактического материала и источников (периодическая печать, учебники, интернет).</p> <p>Написание отчета по практике.</p>
Трудоёмкость (з.е. / часы)	9 з.е. - 324
Формы текущего и итогового контроля знаний	зачет с оценкой