

Учебная дисциплина **ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА**

| | |
|--|--|
| <p><i>Цель изучения дисциплины</i></p> | <p>Практика является обязательной частью учебного процесса, предусматривающая формирование профессиональных знаний и навыков при непосредственном участии студента в работе предприятий гостиничного бизнеса.</p> |
| <p><i>Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины</i></p> | <p>УК-2 <i>Знать:</i> виды управленческих решений в гостиничном бизнесе и методы их принятия; современные модели корпоративной социальной ответственности гостиницы для оценки последствий управленческих решений; <i>Уметь:</i> разрабатывать алгоритмы принятия рациональных управленческих решений и оценивать их последствия как для предприятия так и для всей гостиничной индустрии;; <i>Владеть:</i> современными методиками принятия и реализации организационно-управленческих решений в гостиничной индустрии</p> <p>УК-3 <i>Знать</i> принципы организации процессов обслуживания и работы в коллективе; <i>Уметь</i> толерантно относиться к различиями в коллективе; <i>Владеть</i> навыками работы в межконфессиональном коллективе;</p> <p>УК-4 <i>Знать</i> особенности письменной и устной коммуникации на русском и иностранном языке; <i>Уметь</i> вести переписку (переговоры, коммуникации) на профессиональные темы; <i>Владеть</i> навыками письменного и устного общения в коллективе и кооперации с коллегами</p> <p>УК-5 <i>Знать</i> организацию труда персонала средства размещения, а также национальных особенностей оказания услуг различным категориям гостей <i>Уметь</i> принимать заказы от проживающих на услуги, предусмотренные гостиничным предприятием, а также оказывать их; <i>Владеть</i> навыками общения в коллективе и кооперации с коллегами</p> <p>УК-8 <i>Знать</i> основные виды деятельности предприятия, особенности организации и обеспечения безопасности как сотрудников, так и проживающих гостей; <i>Уметь</i> быстро и эффективно выполнять распоряжения руководителей служб в сфере обеспечения безопасных условий труда, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций; <i>Владеть</i> навыками безопасного поведения на предприятии гостиничной индустрии, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</p> <p>СУП-1 <i>Знать:</i> современные основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; <i>Уметь:</i> анализировать современные технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; <i>Владеть:</i> навыками организации современных функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей.</p> <p>ПКР-2 <i>Знать:</i> особенности формирования клиентурных отношений; профессиональные стандарты обслуживания;</p> |

| | <p><i>Уметь:</i> объясняться на иностранном языке; <i>Владеть:</i> навыками по выполнению должностных обязанностей администратора гостиницы (портъе): 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</p> | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|------------------|--|----------------|------------------|------------------|-------|---------|------------------|-------|--------|------------------|-------|---------|-----------------|
| <i>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки и темы)</i> | <p>1 этап: подготовительный 2 этап: ознакомительный 3 этап : организационно-управленческий этап 4 этап : аналитический</p> | | | | | | | | | | | | | | |
| <i>Трудоёмкость (з.е. / часы)</i> | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Курс / семестр</th> <th>Объем (час / ЗЕ)</th> <th>Форма отчетности</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>3 / 5</td> <td>108 / 3</td> <td>Отчет о практике</td> </tr> <tr> <td>3 / 6</td> <td>108/ 3</td> <td>Отчет о практике</td> </tr> <tr> <td>4 / 7</td> <td>108 / 3</td> <td>Зачет с оценкой</td> </tr> </tbody> </table> | | | Курс / семестр | Объем (час / ЗЕ) | Форма отчетности | 3 / 5 | 108 / 3 | Отчет о практике | 3 / 6 | 108/ 3 | Отчет о практике | 4 / 7 | 108 / 3 | Зачет с оценкой |
| Курс / семестр | Объем (час / ЗЕ) | Форма отчетности | | | | | | | | | | | | | |
| 3 / 5 | 108 / 3 | Отчет о практике | | | | | | | | | | | | | |
| 3 / 6 | 108/ 3 | Отчет о практике | | | | | | | | | | | | | |
| 4 / 7 | 108 / 3 | Зачет с оценкой | | | | | | | | | | | | | |

| | |
|---|--|
| <p>Учебная дисциплина ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА</p> | |
| <i>Цель изучения дисциплины</i> | <p>Целью производственной преддипломной практики является 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</p> |
| <i>Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины</i> | <p>УК-3 <i>Знать:</i> 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; <i>Уметь:</i> обеспечивать эффективные межличностные взаимоотношения с потребителем с учетом социально-культурных и психологических особенностей, осуществлять взаимодействие в коллективе; использовать знание второго иностранного языка в профессиональной деятельности <i>Владеть:</i> основными коммуникативными техниками общения с потребителем и в коллективе; способностью к деловым коммуникациям на втором иностранном языке;</p> <p>УК-4 <i>Знать:</i> лексический минимум для реализации профессиональной деятельности, грамматические навыки, обеспечивающие коммуникацию общего характера, основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи; правила речевого этикета; <i>Уметь:</i> использовать знание, иностранного языка в профессиональной деятельности;</p> |

Владеть: способностью к деловым коммуникациям в профессиональной деятельности на иностранном языке

УК-8

Знать основные виды деятельности предприятия, особенности организации и обеспечения безопасности как сотрудников, так и проживающих гостей;

Уметь быстро и эффективно выполнять распоряжения руководителей служб в сфере обеспечения безопасных условий труда, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций;

Владеть навыками безопасного поведения на предприятии гостиничной индустрии, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций

ОПК-1

Знать: 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;

Уметь: анализировать современные технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания;

Владеть: навыками организации современных функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей

ОПК-2

Знать: теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; функции менеджмента; методы и стили управления; виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия;

Уметь: 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;

Владеть: навыками гостиничного менеджмента, стратегии и тактики гостиничной деятельности, организации и координации работы исполнителей, стимулирования и контроля профессиональной деятельности

ОПК-3

Знать: 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;

Уметь: выявлять потребности потребителя, работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;

Владеть: методами выявления потребностей потребителя, приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности

ОПК-4

Знать: 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;

Уметь: 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;

Владеть: приемами сбора информации, обработки и анализа показателей на макро- и микроуровне, прогнозирования и планирования деятельности гостиничного предприятия; оценки полученных результатов

ОПК-6

Знать нормативно-правовую базу деятельности гостиничного предприятия;

Уметь использовать нормативно-правовую, техническую документацию и справочный материал;

Владеть навыками применения стандартов, нормативных и регламентирующих документов в текущей деятельности гостиницы

ОПК-7

Знать: правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; основы производственно-технологической деятельности гостиниц и других средств размещения; оптимальную организацию функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения; особенности и виды гостиничного продукта, его составные элементы; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу;

Уметь: применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать оптимальную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания;

Владеть: навыками организации оптимальных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; применения стандартов в гостиничной деятельности

ПКС-1

Знать: нормативно-техническую базу разработки; технические регламенты, санитарные нормы и правила;

Уметь: планировать и осуществлять контроль за разработкой и реализацией гостиничного продукта, обеспечивать координацию действий со всеми функциональными подразделениями гостиницы и других средств размещения;

Владеть: методами разработки и предоставления знать: теоретические основы современной системы управления гостиницами и другими средствами размещения; виды мотивации и методы стимулирования персонала гостиничного предприятия; уметь: применять в профессиональной деятельности основные системы и функции гостиничного менеджмента

ПКС-2

Знать: основные виды деятельности предприятия, проблемы и перспективы его развития; фундаментальные разделы математики, необходимые для логического осмысления и обработки информации в

| | |
|--|---|
| | <p>профессиональной деятельности;</p> <p><i>Уметь:</i> быстро и эффективно выполнять возникающие в процессе работы запросы гостей; применять математические методы в профессиональной гостиничной деятельности при решении практических задач;</p> <p><i>Владеть:</i> информационно-коммуникативными навыками профессионального общения, а также навыками поиска необходимой для осуществления профессиональной деятельности информации; математическими знаниями и методами; математическим аппаратом, необходимым для профессиональной деятельности</p> <p>ПКС-5</p> <p><i>Знать:</i> теоретические основы гостиничной деятельности; понятийный аппарат; правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; 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; профессиональные стандарты обслуживания; квалификационные требования к персоналу;</p> <p><i>Уметь:</i> применять на практике правовые и нормативные документы, регламентирующие гостиничную деятельность; анализировать технологические процессы в гостиницах и других средствах размещения, обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов; применять, адаптировать и развивать современные технологии обслуживания; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания;</p> <p><i>Владеть:</i> навыками организации функциональных процессов в гостиницах и других средствах размещения, соответствующих запросам потребителей; применения стандартов в гостиничной деятельности</p> |
| <i>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки и темы)</i> | <p>Организационно-подготовительный этап производственной (преддипломной) практики</p> <p>Аналитический этап производственной (преддипломной) практики</p> <p>Отчетный этап производственной (преддипломной) практики</p> |
| <i>Трудоёмкость (з.е. / часы)</i> | 324 ч / 9 ЗЕ |

| | |
|---|---|
| <i>Учебная дисциплина</i> ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА | |
| <i>Цель изучения дисциплины</i> | Практика является обязательной частью учебного процесса, предусматривающая формирование профессиональных знаний и навыков при непосредственном участии студента в работе предприятий гостиничного бизнеса. |
| <i>Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины</i> | <p>УК-2</p> <p><i>Знать</i> нормативно-правовую базу деятельности предприятия;</p> <p><i>Уметь</i> использовать нормативно-правовую, техническую документацию и справочный материал для написания отчета по практике;</p> <p><i>Владеть</i> навыками применения стандартов в текущей деятельности гостиницы</p> <p>УК-3</p> <p><i>Знать:</i> виды мотивации и методы стимулирования персонала; способы оценки эффективности производственно-технологической деятельности;</p> |

| | |
|--|--|
| | <p><i>Уметь:</i> 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;</p> <p><i>владеть:</i> навыками контроля деятельности гостиницы; координации работы функциональных подразделений гостиницы.</p> <p>УК-4</p> <p><i>Знать</i> особенности письменной и устной коммуникации на русском и иностранном языке;</p> <p><i>Уметь</i> вести переписку (переговоры, коммуникации) на профессиональные темы;</p> <p><i>Владеть</i> навыками письменного и устного общения в коллективе и кооперации с коллегами</p> <p>УК-5</p> <p><i>Знать</i> основные виды деятельности предприятия, проблемы и перспективы его развития;</p> <p><i>Уметь</i> быстро и эффективно выполнять возникающие в процессе работы запросы гостей</p> <p><i>Владеть</i> информационно-коммуникативными навыками профессионального общения, а также навыками поиска необходимой для осуществления профессиональной деятельности информации</p> <p>УК-8</p> <p><i>Знать</i> основные виды деятельности предприятия, особенности организации и обеспечения безопасности как сотрудников, так и проживающих гостей;</p> <p><i>Уметь</i> быстро и эффективно выполнять распоряжения руководителей служб в сфере обеспечения безопасных условий труда, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций;</p> <p><i>Владеть</i> навыками безопасного поведения на предприятии гостиничной индустрии, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</p> <p>ПКС-3</p> <p><i>Знать:</i> принципы развития и закономерности экономического поведения гостиничного предприятия, основы структуризации рынков сферы услуг;</p> <p><i>Уметь:</i> разрабатывать корпоративные, конкурентные и функциональные стратегии развития гостиницы;;</p> <p><i>Владеть:</i> 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</p> <p>ПКС-4</p> <p><i>Знать:</i> особенности формирования клиентурных отношений; профессиональные стандарты обслуживания;</p> <p><i>Уметь:</i> объясняться на иностранном языке;</p> <p><i>Владеть:</i> навыками по выполнению должностных обязанностей администратора гостиницы (портъе): 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</p> |
| <i>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки и темы)</i> | <p>1 этап: подготовительный</p> <p>2 этап: ознакомительный</p> <p>3 этап : сервисный</p> <p>4 этап : аналитический</p> |
| <i>Трудоёмкость (з.е. / часы)</i> | 216 / 6 |

| Учебная дисциплина ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА | |
|---|---|
| <i>Цель изучения дисциплины</i> | Практика проводится на первом курсе в течение двух недель (после зимнего семестра) и в рассредоточенном режиме продолжительностью четыре недели в течение второго семестра и является одним из базовых элементов процесса подготовки специалистов в области гостеприимства, предназначенным для формирования базовых знаний в сфере гостиничного хозяйства, деятельности его служб, а также закрепления и углубления теоретических знаний, полученных студентами в процессе обучения, и применения необходимых профессиональных умений и навыков. Для студентов заочной формы обучения учебная ознакомительная практика предусмотрена на втором курсе в объеме 216 часов. |
| <i>Знания, умения и навыки, получаемые в процессе изучения дисциплины</i> | <p>УК-3 <i>Знать</i> принципы организации процессов обслуживания и работы в коллективе; <i>Уметь</i> толерантно относиться к различиями в коллективе; <i>Владеть</i> навыками работы в межконфессиональном коллективе;</p> <p>УК-4 <i>Знать</i> особенности письменной и устной коммуникации на русском и иностранном языке; <i>Уметь</i> вести переписку (переговоры, коммуникации) на профессиональные темы; <i>Владеть</i> навыками письменного и устного общения в коллективе и кооперации с коллегами</p> <p>УК-8 <i>Знать</i> основные виды деятельности предприятия, особенности организации и обеспечения безопасности как сотрудников, так и проживающих гостей; <i>Уметь</i> быстро и эффективно выполнять распоряжения руководителей служб в сфере обеспечения безопасных условий труда, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций; <i>Владеть</i> навыками безопасного поведения на предприятии гостиничной индустрии, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</p> <p>ОПК-3 <i>Знать</i> организацию труда персонала средства размещения, а также национальных особенностей оказания качественных услуг различным категориям гостей <i>Уметь</i> принимать заказы от проживающих на услуги, предусмотренные гостиничным предприятием, а также качественно оказывать их; <i>Владеть</i> навыками общения в коллективе и кооперации с коллегами</p> |
| <i>Краткая характеристика учебной дисциплины (основные блоки и темы)</i> | <p>1 этап: подготовительный 2 этап: ознакомительный 3 этап : получение первичных профессиональных навыков 4 этап : аналитический</p> |
| <i>Трудоёмкость (з.е. / часы)</i> | 216 / 6 |