



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Российский государственный гуманитарный университет»
(ФГБОУ ВО «РГГУ»)

**Аннотации практик образовательной программы высшего образования
по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело,
направленность (профиль) «Гостиничная деятельность»**

УЧЕБНАЯ (ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ ПРАКТИКА)

Вид практики – учебная, **тип практики** – ознакомительная.

Цель ознакомительной практики - дать студенту общее представление о предприятии (учреждении) гостиничного сервиса, управленческих и иных связях, характере взаимодействия с потребителем услуг, о месте и роли его как будущего специалиста в структуре объекта практики. Ознакомительная практика направлена на расширение представлений о сферах практической деятельности, об основных типах и видов будущей профессиональной деятельности, о содержании постановки и решения профессиональных задач, способах самоконтроля в ходе профессиональной деятельности.

Задачи практики:

- формирование творческого мышления, индивидуального стиля профессиональной деятельности;
- развитие профессиональной культуры;
- закрепление навыков деловой письменной и устной речи, процессов организации эффективной речевой коммуникации;
- практическое овладение приемами и методами формирования системы межличностного общения;
- практическое овладение возможностями современных информационных технологий (методами сбора, хранения и обработки данных);
- ознакомление со структурой предприятия, технологическими процессами организаций и предприятий гостиничного сервиса (отели, гостиницы, мотели, кемпинги санатории и др.);
- изучение основных направлений деятельности, целевой аудитории, организации работы предприятия, нормативной документации (в том числе внутренней), регламентирующей деятельность предприятия, особенностей и перспектив развития.

В результате прохождения практики обучающийся должен

знать:

- имеет представление о единстве и многообразии мира и месте в нем человека;
- приемы и методы сбора, накопления, обработки, передачи и распространения информации;
- сущность категории «услуга», свойства услуг, основные подходы к классификации услуг;
- основные направления и перспективы развития сферы сервиса, принципы современного сервиса;
- роль гостиничного дела в системе социально-культурного сервиса, основные направления работы в сфере гостеприимства;
- основные подходы к определению качества услуг, модели качества услуг, критерии оценки качества услуг;

-функциональные обязанности и нравственно-этические нормы деятельности специалистов сферы обслуживания; формы организации своего рабочего и свободного времени для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности;

-типы и стратегии взаимодействия в профессиональном общении; сущность стратегии сотрудничества;

-основы взаимодействия в команде; межгрупповых отношений и взаимодействий;

-основные категории психологии личности и психологии поведения; базовые характеристики личности; структуру личности; теорию мотивации поведения и деятельности, психической регуляции поведения и деятельности; особенности поведения различных категорий людей;

-правила техники безопасности и правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения.

уметь:

– актуализировать полученные знания на практике, проводить сравнительный анализ теории гостиничного дела с практикой;

– вести беседу с представителями учреждения, анализировать, интерпретировать, обобщать и фиксировать в дневнике полученные сведения об объекте практики;

– наблюдать и вычленять типичные характеристики различных категорий граждан, нуждающихся в удовлетворении их социально-культурных потребностей;

– вступать в продуктивное общение с клиентом; – владеть собой, осуществлять самоконтроль и саморефлексию;

– составлять индивидуальный план работы, а также отражать результаты практики, впечатления и полученные сведения в отчетной документации;

владеть:

– технологиями профессиональной саморефлексии;

– навыками эффективной профессиональной коммуникации;

– навыками сбора, обработки и передачи информации, необходимой для профессиональной деятельности

– навыками создания отчетной документации.

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ ПРАКТИКА)

Вид практики- производственная **Тип-** организационно-управленческая

Цель практики - является закрепление теоретических знаний, полученных в процессе обучения, выработка практических навыков, что способствует комплексному формированию общепрофессиональных и профессиональных компетенций обучающихся.

Задачи практики

- подготовка студентов к осознанному и углубленному практическому изучению дисциплин;

- приобретение навыков сбора, анализа и обобщения материалов по функционированию гостиничных предприятий;

- изучение деятельности гостиничного предприятия, являющегося базой практики;

- изучение системы организации и управления хозяйствующего субъекта и должностными инструкциями структурных подразделений и их сотрудников;

- рассмотрение процессов управления персоналом в гостинице;

- рассмотрение процессов управления инновациями в деятельности отеля;

- приобретение практических навыков работы с документами управленческих процессов;

- ознакомление с государственными требованиями к уровню профессиональной подготовленности по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело».

В результате прохождения практики обучающийся должен

знать:

– тенденции развития гостиничного хозяйства; – нормы делового общения в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке;

– должностные инструкции персонала гостиничного предприятия;

– организационную и технологическую деятельность гостиниц и других средств размещения;

– стандарты обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;

– характеристики, показатели и методы контроля качества услуг и продукции;

– правила работы персонала гостиничного предприятия в «контактной зоне»;

– основы делового этикета для взаимодействия с коллективом средства размещения.

уметь:

– совершенствовать профессиональный опыт;

– проводить переговоры на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке;

– применять нормы делового этикета для управления коллективом;

– работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; – осуществлять взаимодействие в коллективе;

– координировать работу всех служб гостиничного предприятия;

– применять профессиональные стандарты обслуживания;

– применять методы оценки качества гостиничных услуг и обслуживания потребителей.

владеть навыками:

– повышения квалификации в сфере гостиничного бизнеса;

– коммуникационными методами на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения вопросов и проблем в сфере гостиничного бизнеса;

– коммуникативного менеджмента для управления коллективом и решения конфликтных ситуаций с гостями гостиничного предприятия;

– приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности;

– стандартами общения и взаимодействия в рамках функционирования службы приема и размещения;

– организовать и создать гостиничный продукт более высокого качества, чем имеется;

– применения стандартов в гостиничной деятельности;

– методами контроля и оценки качества гостиничных услуг, измеряя уровень удовлетворённости потребителей и персонала гостиничного предприятия

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРОЕКТНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ ПРАКТИКА)

Вид практики- производственная **Тип** -проектно-технологическая практика

Цель практики - углубление и закрепление знаний, полученных студентами бакалавриата в процессе обучения в университете, а также приобретение необходимых практических навыков в области технологической деятельности в гостиничном бизнесе.

Задачи практики

- изучение студентами алгоритмов технологических, информационных и трудовых процессов функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения;
- закрепление студентами знаний в области информационных технологий, используемых в гостиничной деятельности;
- обеспечение будущими специалистами предоставление гостиничного продукта различным категориям и группам потребителей;
- соблюдение стандартов обслуживания в гостиницах и других средствах размещения;
- соблюдение норм профессиональной этики гостиниц и других средств размещения.

В результате прохождения практики обучающийся должен

знать:

- тенденции развития гостиничного хозяйства;
- нормы делового общения в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке;
- должностные инструкции персонала гостиничного предприятия;
- организационную и технологическую деятельность гостиниц и других средств размещения;
- стандарты обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- характеристики, показатели и методы контроля качества услуг и продукции;
- правила работы персонала гостиничного предприятия в «контактной зоне»;
- основы делового этикета для взаимодействия с коллективом средства размещения.

уметь:

- совершенствовать профессиональный опыт;
- проводить переговоры на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке;
- применять нормы делового этикета для управления коллективом;
- работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;
- осуществлять взаимодействие в коллективе;
- координировать работу всех служб гостиничного предприятия;
- применять профессиональные стандарты обслуживания;
- применять методы оценки качества гостиничных услуг и обслуживания потребителей.

владеть навыками:

- коммуникативного менеджмента для управления коллективом и решения конфликтных ситуаций с гостями гостиничного предприятия;
- приемами обслуживания и бесконфликтной работы в процессе сервисной деятельности;
- стандартами общения и взаимодействия в рамках функционирования службы приема и размещения;
- организовать и создать гостиничный продукт более высокого качества, чем имеется;
- применения стандартов в гостиничной деятельности;
- методами контроля и оценки качества гостиничных услуг, измеряя уровень удовлетворенности потребителей и персонала гостиничного предприятия

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА)

Вид практики- производственная **Тип-** преддипломная практика

Цель преддипломной практики - закрепление и подтверждение обучающимися общекультурных, обще-профессиональных и профессиональных компетенций, совершенствование профессиональных навыков и умений для работы в индустрии гостеприимства, подготовка материалов для выпускной квалификационной работы. Производственная (преддипломная) практика представляет собой завершающий этап обучения и проводится после освоения студентом программ теоретического и практического обучения, готовит студентов к решению конкретных профессиональных задач и написанию выпускной квалификационной работы

Задачи практики:

- закрепление студентами теоретических знаний, практических навыков и компетенций в сфере гостиничного дела;
- приобретение опыта самостоятельной профессиональной деятельности;
- приобретение опыта работы в трудовых коллективах при решении производственно-правовых вопросов;
- анализ практики принятия решений в гостиничном предприятии;
- приобретение навыков организации и проведения комплексных научных исследований в сфере гостиничного дела и управления работой коллектива предприятия гостиничной индустрии;
- изучение нормативно-правовой базы, современной технологии документационного обеспечения гостиничной деятельности, конкретной производственной документации;
- знакомство с должностными обязанностями специалиста, изучение этического кодекса и корпоративной культуры гостиничного предприятия;
- изучение принципов построения информационно-правовых баз данных, применяемых в конкретной организации, особенностей их функционирования, а также приобретение практического опыта их применения;
- приобретение навыков целенаправленного сбора литературы и умения анализировать научную литературу с целью выбора направления исследования по заданной тематике с использованием современных информационных технологий;
- умение моделировать основные процессы предстоящего исследования с целью выбора методов исследования или создания новых методик в сфере гостиничного бизнеса;
- освоение способов обработки полученных результатов и анализа их с учетом имеющихся литературных данных;
- сбор, анализ и обобщение научного и практического материала для подготовки и написания выпускной квалификационной работы бакалавра.

В результате прохождения практики обучающийся должен

знать:

- концептуальные основы и методики социально-экономических исследований в гостиничной индустрии;
- систему социально-экономических параметров развития гостиничной индустрии;
- основные направления развития теории и методов исследований в сфере гостеприимства;
- основы российского и международного права, особенности правового регулирования деятельности гостиничной индустрии;
- организационную структуру гостиничного предприятия;
- современные методики и технологии, применяемые для обслуживания потенциальных клиентов на предприятиях гостиничной индустрии;
- основные направления и перспективы развития гостиничного бизнеса в регионе

уметь:

- использовать научные методы изучения потребностей потребителей гостиничных услуг, прогнозировать изменения в спросе на гостиничные услуги;
- применять методы математической обработки информации, теоретического и экспериментального исследования и обоснованно предлагать выбранный гостиничный продукт потенциальным потребителям;
- урегулировать конфликтные ситуации, возникающие в связи с продажей гостиничного продукта на предприятиях сферы гостеприимства

владеть:

- методами системного и сравнительного анализа;
- принципами толерантности, диалога и сотрудничества;
- принципами и технологией планирования и организации социально-экономических исследований в гостиничной индустрии;
- навыками получения и первичной обработки информации о гостиничном бизнесе, анализа, систематизации и обобщения;
- методами формирования гостиничного продукта в современных условиях;
- методикой продаж гостиничных услуг.