МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ
ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАИВНЫХ НАУК
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

**ТИП ПРАКТИКИ**
ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА. ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

43.04.03 Гостиничное дело

*Код и наименование направления подготовки/специальности*

Руководитель гостиничного предприятия

*Наименование направленности (профиля)/ специализации*

Уровень высшего образования: магистратура

Форма обучения: очная

РПД адаптирована для лиц
с ограниченными возможностями
здоровья и инвалидов

Москва 2023

Производственная практика. Преддипломная практика
Рабочая программа практики

Составитель(и):
к.э.н. Ключевская И.С.

УТВЕРЖДЕНО
Протокол заседания кафедры №8 от 25.03.23г

## 1. Пояснительная записка

### 1.1. Цель и задачи практики

Цель практики - преддипломной практики - закрепление и подтверждение обучающимися общекультурных, общепрофессиональных 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 магистрантом программ теоретического и практического обучения, готовит магистрантов к решению конкретных профессиональных задач и написанию выпускной квалификационной работы

Задачи практики:

- сбор и обобщение материалов по теме ВКР с учетом практического профессионального опыта, полученного в процессе практики;
- формирование теоретической и аналитической частей ВКР

### 1.2. Вид и тип практики

Вид практики- производственная практика

Тип -преддипломная практика

### 1.3. Способы и места проведения практики

Способы проведения практики: стационарная

Стационарная практика проводится в структурных подразделениях РГГУ, предназначенных для практической подготовки или в профильных организациях, на основании договора, заключаемого между РГГУ и профильной организацией.

### 1.4. Вид (виды) профессиональной деятельности

-организационно-управленческая

### 1.5 Планируемые результаты обучения при прохождении практики, соотнесённые с индикаторами достижения компетенций:

| **Компетенция** (код и наименование) | **Индикаторы компетенций** (код и наименование) | **Результаты обучения** |
|---|---|---|
| УК-1. Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий | УК-1.1. Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними | Знать: роль информации в принятии решений<br>Уметь: выбирать различные источники информации для решения поставленных задач<br>Владеть: навыками использовать различные источники информации для решения поставленных задач |
| | УК-1.2. Разрабатывает и содержательно аргументирует стратегию решения проблемной ситуации на основе системного и междисциплинарных | Знать: особенности информационных источников<br>Уметь: находить и критически анализировать информацию, необходимую для решения поставленной задачи<br>Владеть:навыками анализа и |

| | | |
|---|---|---|
| | подходов | синтеза информации |
| УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла | УК-2.1. Формулирует на основе поставленной проблемы проектную задачу и способ ее решения через реализацию проектного управления | Знать:особенности постановки задач<br>Уметь: устанавливать связи между поставленными задачами<br>Владеть:навыками определения круга задач и определения связи между ними |
| | УК -2.2. Предлагает способы решения поставленных задач и ожидаемые результаты; оценивает предложенные способы с точки зрения соответствия цели проекта | Знать:особенности постановки задач<br>Уметь: планировать реализацию задач в зоне своей ответственности<br>Владеть:навыками постановки и реализации задач в зоне своей ответственности |
| | УК -2.3 Планирует реализацию задач в зоне своей ответственности с учетом имеющихся ресурсов и ограничений, действующих правовых норм | Знать:особенности постановки задач<br>Уметь: планировать реализацию задач в зоне своей ответственности<br>Владеть:навыками постановки и реализации задач в зоне своей ответственности |
| | УК-2.4 Выполняет задачи в зоне своей ответственности в соответствии с запланированными результатами и точками контроля, при необходимости корректирует способы решения задач | Знать:особенности постановки задач<br>Уметь: планировать реализацию задач в зоне своей ответственности<br>Владеть:навыками постановки и реализации задач в зоне своей ответственности |
| | УК-2.5 Представляет результаты проекта, предлагает возможности их использования и/или совершенствования | Знать:особенности постановки задач<br>Уметь: планировать реализацию задач в зоне своей ответственности<br>Владеть:навыками постановки и реализации задач в зоне своей ответственности |
| УК-3 Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели | УК-3.1 Вырабатывает стратегию командной работы и на ее основе организует отбор членов команды для достижения поставленной цели | Знать: свою роль в социальном взаимодействии и командной работе,<br>Уметь: устанавливать свою роль в социальном взаимодействии и командной работе,<br>Владеть: навыками командной работы |

| | | |
|---|---|---|
| | УК-3.2. При реализации своей роли в социальном взаимодействии и командной работе учитывает особенности поведения и интересы других участников<br>. | Знать: особенности социального взаимодействия<br>Уметь: учитывать особенности поведения и интересы других участников<br>Владеть:навыками учета особенностей поведения и интересовы других участников; |
| | УК-3.3 Организует и корректирует работу членов команды, в том числе на<br>основе коллегиальных решений | Знать: особенности организации социального взаимодействия<br>Уметь: учитывать особенности поведения и интересы других участников<br>Владеть:навыками организации социального взаимодействия |
| УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия | УК-4.1. Осуществляет академическое и профессиональное взаимодействие, в том числе на иностранном языке | Знать: системой норм русского литературного языка и нормами иностранного языка<br>Уметь: логически и грамматически верно строить коммуникацию, используя вербальные и невербальные средства взаимодействия;<br>Владеть: навыками адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия; |
| | УК-4.2 Использует современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, в профессиональной деятельности, для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях. | Знать: информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач<br>Уметь: использовать информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач<br>Владеть: навыками ведения информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач |
| УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного | УК-5.1. Отмечает и анализирует особенности межкультурного взаимодействия (преимущества и | Знать: особенности межкультурного взаимодействия<br>Уметь:анализировать особенности межкультурного |

| | | |
|---|---|---|
| взаимодействия | возможные проблемные ситуации), обусловленные различием этических, религиозных и ценностных систем | взаимодействия<br>Владеть:навыками применения особенностей межкультурного взаимодействия |
| | УК-5.2. Предлагает способы преодоления коммуникативных барьеров при межкультурном взаимодействии | Знать: способы поведения и уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп<br>Уметь: применять навыки уважительного отношения к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп<br>Владеть:навыками уважительного отношения к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп |
| | УК-5.3 Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия, основанного на толерантном восприятии культурных особенностей представителей различных этносов и конфессий, при личном и массовом общении; | Знать: принципы межкультурного разнообразия общества в его различных контекстах Уметь:анализировать принципы межкультурного разнообразия общества в его различных контекстах<br>Владеть:навыками применять принципы межкультурного разнообразия общества в его различных контекстах |
| УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и способы ее совершенствования на основе самооценки | УК-6.1. Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей | Знать: инструменты и методы постановки цели собственной деятельности, оценивая пути их достижения<br>Уметь:анализировать инструменты и методы постановки цели собственной деятельности, оценивая пути ее достижения<br>Владеть:навыками применять на практике инструменты и методы управления собственной деятельностью, оценивая пути ее достижения |
| | УК-6.2. Определяет приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста | Знать: приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста;<br>Уметь:устанавливать приоритеты собственной деятельности, личностного |

| | | |
|---|---|---|
| | | развития и профессионального роста;<br>Владеть: навыками использования приоритетов собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста |
| | УК-6.3. Выстраивает гибкую профессиональную траекторию с учетом накопленного опыта профессиональной деятельности, динамично изменяющихся требований рынка труда и стратегии личного развития.<br>; | Знать: приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста;<br>Уметь:устанавливать приоритеты собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста;<br>Владеть: навыками использования приоритетов собственной деятельности, личностного развития и профессионального роста |
| **Тип задач профессиональной (организационно-управленческой) деятельности** | | |
| ПК-1 Способен осуществлять стратегическое планирование, организацию и контроль деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | ПК-1.1. Проводит стратегический анализ и оценку результатов деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания, выявляет факторы успеха | Знать особенности управления ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса<br>Уметь анализировать особенности управления ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса<br>Владеть навыками управления ресурсами департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса |
| | ПК-1.2. Осуществляет стратегическое планирование и организацию деятельности предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | Знать показатели эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса<br>Уметь анализировать показатели эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса<br>Владеть навыкам применять в работе показатели эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса |
| | ПК-1.3 Осуществляет эффективное взаимодействие с собственниками и | Знать особенности взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонам |

| | | |
|---|---|---|
| | партнерами по бизнесу для достижения целей стратегического управления предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | Уметь анализировать особенности взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонам<br>Владеть навыками взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонам |
| **Тип задач профессиональной деятельности технологический** | | |
| ПК-2 Способен организовать и реализовывать процесс управления деятельностью предприятий сферы гостеприимства и общественного питания | ПК-2.1. Применяет современные методы и технологии управления деятельностью гостиничного предприятия | Знать технологии обслуживания с учетом технологических новаций<br>Уметь анализировать особенности технологий обслуживания с учетом технологических новаций<br>Владеть навыками применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций |
| | ПК-2.2. Применяет современные технологии оказания гостиничных услуг, отвечающих требованиям потребителей | Знать современные технологии оказания услуг<br>Уметь анализировать особенности оказания услуг в индустрии гостеприимства<br>Владеть навыками оказания услуг в индустрии гостеприимства |
| | ПК -2.3 Находит и оценивает новые рыночные возможности, формулирует бизнес-идеи, способствующие развитию гостиничного предприятия | Знать рыночные возможности, бизнес-идеи, способствующие развитию гостиничного предприятия<br>Уметь проводить анализ рыночные возможности, бизнес-идеи, способствующие развитию гостиничного предприятия<br>Владеть навыками внедрения рыночных возможностей, бизнес-идеи, способствующих развитию гостиничного предприятия |

### 1.6. Место практики в структуре образовательной программы

Производственная практика. Преддипломная практика относится к части, формируемой участниками образовательных отношений блока «Практика» учебного плана.

### 1.7. Объем практики

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 6 з.е., 216 академических часов.

Продолжительность практики составляет 4 недели.

## 2. Содержание практики

Содержание практики определяется индивидуальным заданием с учетом специфики деятельности профильной организации, в которых обучающиеся проходят практику, и темой ВКР.

Содержание основных этапов прохождения практики (подготовительный, исследовательский, аналитический и заключительный) определяются индивидуальным заданием, графиком прохождения практики и программой практики.

*В период подготовительного этапа:*

− проводится организационное оформление практики, включающее: инструктаж по технике безопасности, общее ознакомление с местом прохождения практики;

− разрабатываются и выдаются индивидуальные задания на практику, определяется предмет исследования и круг изучаемых тем программы практики, устанавливается порядок, сроки и объемы проведения необходимых теоретических и экспериментальных исследований, наблюдений и расчетов.

*Исследовательский этап включает:*

− сбор и систематизацию необходимой статистической информации об изучаемом объекте, выявление его состояния, закономерности и тенденций развития посредством изучения нормативной, плановой, отчетной и учетной документации;

− дополнительные исследования путем наблюдения, анкетирования, и т.п.

*Аналитический этап предполагает:*

− изучение сущности и причин сложившейся хозяйственной ситуации изучаемого социального процесса на основе экспресс-анализа, комплексного анализа экономической деятельности т.п.;

− получение результатов решения поставленных задач индивидуального задания;

− оценку влияния различных факторов внешней среды на эффективность экономической деятельности на предприятиях;

− краткое изложение основных выводов проведенного исследования и рекомендации по устранению выявленных недостатков с соответствующей мотивировкой и экономическим обоснованием.

*Заключительный этап включает:*

− формирование окончательных выводов и рекомендаций, разработку конкретных решений, предложений по повышению эффективности работы т.д.;

− оформление отчета по практике;

− получение отзывов руководителя практики от профильной организации и руководителя практики от академии.

Количество времени, необходимое для прохождения этапов, обучающиеся определяет самостоятельно с учетом рекомендаций руководителя практики от академии и настоящей программы.

При разработке индивидуальных заданий предусматривается соблюдение следующих требований:

− учет уровня теоретической подготовки обучающегося по дисциплинам учебного плана к моменту проведения практики;

− доступность и практическая возможность сбора исходной информации;

− потребности организации, выступающей в качестве базы практики.

Производственная (преддипломная) практика является завершающим этапом подготовки обучающегося и проводится для овладения выпускниками профессиональным опытом, проверки профессиональной готовности будущего специалиста к самостоятельной трудовой деятельности и сбора, систематизации и обобщения первичных материалов при выполнении ВКР. На этом этапе завершается формирование квалифицированного специалиста, способного решать сложные задачи.

В связи с тем, что производственная (преддипломная) практика непосредственно связана с тематикой ВКР, она должна включать в себя следующие этапы ее реализации:

1. *Теоретический* (с момента выбора и утверждения темы и до начала самой практики). Задачами этого этапа является изучение нормативных документов и научных публикаций по соответствующей сфере экономики в целях формирования теоретических представлений об исследуемой проблеме.
2. *Практический* (собственно практика). Сбор материалов для получения представления о реальном функционировании хозяйственного механизма или сферы экономики.
3. *Исследовательский* (с момента окончания практической деятельности и до написания отчета). Состоит в сопоставлении теоретических представлений и практических данных для разработки предложений по совершенствованию сложившейся практики.

При прохождении производственной (преддипломной) практики обучающийся знакомится с подразделениями организации и основными подсистемами организации.

Обучающийся может использовать материалы отчета предыдущей практики, при этом, он должен скорректировать используемые материалы в соответствии с программой практики и изменившимися условиями деятельности организации

| № | Наименование раздела | Содержание и виды работ |
|---|---|---|
| 1. | Теоретическое обоснование исследования | Обобщение результатов исследовательской работы за период обучения.<br>Уточнение плана ВКР.<br>Подбор дополнительного материала, его анализ и обобщение.<br>Оценка и критический анализ собранного теоретического материала и проведённой работы |
| 2. | Анализ объекта исследования | Поиск и отбор аналитического и экспериментального материала на базе предприятия.<br>Анализ профессиональной информации согласно индивидуальному заданию на базе предприятия<br>Написание аналитической части работы. |
| 3. | Научно-практические разработки | Формирование перечня рекомендаций теоретического и научно-практического характера Подготовка отчета по преддипломной практике |

## 3.Оценка результатов практики

### 3.1. Формы отчётности

Формами отчётности по практике являются: отчёт обучающегося, характеристика с места прохождения практики.

.

*Требования к структуре отчета по преддипломной практике*

Отчет должен содержать:

1. Титульный лист по установленной форме
2. Отзыв руководителя практики от организации
3. Оглавление (содержание) отчета
4. Аналитическую часть
5. Практическую часть
6. Выводы и рекомендации
7. Приложения

Отчет должен иметь свою логику построения, последовательность и завершенность. Структуру и содержание работы, соотношение отдельных ее разделов определяют избранная тема и конкретная потребность в разработке вопросов.

Отчет - самостоятельная творческая работа обучающегося

Работа над отчетом по практике должна позволить руководителю практики от Университета оценить уровень развития компетенций.
Общий объем отчета с приложениями – 30 страниц машинописного текста.
Текст отчета должен быть подготовлен с использованием компьютера в MO Word, распечатан на одной стороне белой бумаги формата А4 (210х297 мм). Межстрочный интервал - полуторный, гарнитура - Times New Roman, размер шрифта - 14 кегль.

При оценке теоретических знаний и практических навыков обучающихся учитывается соответствие выполненных работ индивидуальному заданию, характеристика, полученная от профильной организации.

### 3.2.Критерии выставления оценки по практике

| **Баллы/ Шкала ECTS** | **Оценка по практике** | **Критерии оценки результатов практики** |
|---|---|---|
| 100-83/ A,B | отлично/ зачтено | Выставляется обучающемуся, если характеристика с места прохождения практики содержит высокую положительную оценку, отчет выполнен в полном соответствии с предъявляемыми требованиями, аналитическая часть отчета отличается комплексным подходом, креативностью и нестандартностью мышления магистранта, выводы обоснованы и подкреплены значительным объемом фактического материала.<br>Обучающийся исчерпывающе и логически стройно излагает учебный материал, умеет увязывать теорию с практикой, справляется с решением задач профессиональной направленности высокого уровня сложности, правильно обосновывает принятые решения.<br>Компетенции, закреплённые за практикой, сформированы на уровне – «высокий». |
| 82-68/ C | хорошо/ зачтено | Выставляется обучающемуся, если характеристика с места прохождения практики содержит положительную оценку, отчет выполнен в целом в соответствии с предъявляемыми требованиями без существенных неточностей, включает фактический материал, собранный во время прохождения практики.<br>Обучающийся правильно применяет теоретические положения при решении практических задач профессиональной направленности разного уровня сложности, владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.<br>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «хороший». |
| 67-50/ D,E | удовлетвори-тельно/ зачтено | Выставляется обучающемуся, если характеристика с места прохождения практики содержит положительную оценку, отчет по оформлению и содержанию частично соответствует существующим требованиями, но содержит неточности и отдельные фактические ошибки, отсутствует иллюстративный материал.<br>Обучающийся испытывает определённые затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач профессиональной направленности стандартного уровня сложности, владеет необходимыми для этого базовыми навыками и приёмами.<br>Компетенции, закреплённые за дисциплиной, сформированы на уровне – «достаточный». |
| 49-0/ F,FX | неудовлетво-рительно/ не зачтено | Выставляется обучающемуся, если характеристика с места прохождения практики не содержит положительной оценки. Отчет представлен не вовремя и не соответствует существующим требованиям.<br>Обучающийся испытывает серьёзные затруднения в применении теоретических положений при решении практических задач |

| Баллы/ Шкала ECTS | Оценка по практике | Критерии оценки результатов практики |
|---|---|---|
| | | профессиональной направленности стандартного уровня сложности, не владеет необходимыми для этого навыками и приёмами.<br>Компетенции на уровне «достаточный», закреплённые за дисциплиной, не сформированы. |

**3.3. Оценочные средства (материалы) для промежуточной аттестации обучающихся по практике**

**Типовые контрольные задания и материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы.**

**1. Раздел «Теоретическое обоснование исследования».**

*1.1 Обобщение результатов исследовательской работы за период обучения. Уточнение плана ВКР.*

Задание:

1. Обобщить практику и опыт по реализации предмета исследования в ВКР.
2. Определить нормативно-правовую и статистическую базу, необходимую для углубления исследования организационно-управленческой и проектной деятельности.
3. Сформировать аналитическую справку по результатам собранного материала.
4. Составить итоговый вариант плана ВКР.

Требования к содержанию отчетных материалов:

1. Обобщенный материал по теме ВКР (обзор литературы, статистических и нормативно-правовых материалов).
2. Обобщенные собранные сведения и определение теоретических основ реализации предмета исследования в России и за рубежом как в теории, так и в практике.
3. План ВКР.

*1.2 Подбор дополнительного материала, его анализ и обобщение.*

Задание:

1. Собрать дополнительную литературу по теме ВКР.
2. Описать и обобщить результаты изучения собранного дополнительного материала по теме ВКР.

Требования к содержанию отчетных материалов:

Развернутая структура теоретической части ВКР.

*1.3 Оценка и критический анализ собранного материала и проведённой работы.*

Задание:

1. Составить обобщённое заключение по результатам собранного материала о организационно-управленческой и проектной деятельности.
2. Сформулировать тезисы доклада на конференцию.

Требования к содержанию отчетных материалов:

1. Выводы по теоретической части исследования на основе собранного материала в процессе практики с выделением ключевых аспектов.
2. Тезисы выступления на конференции аспирантов, молодых ученых.

*1.4 Написание теоретической части работы*

Задание:

1. Сформировать параграфы первой (теоретической) главы ВКР.

Требования к содержанию отчетных материалов:

Текст теоретической части ВКР.

**2. Раздел «Анализ объекта исследования».**

*2.1 Поиск и отбор аналитического и экспериментального материала на базе предприятия.*

Задание:

1. Собрать дополнительную / актуализировать аналитическую информацию по организационно-управленческой и проектной деятельности на базе предприятия в соответствии с предметом исследования.

2. Обобщить полученную информацию по предмету исследования.

Требования к содержанию отчетных материалов: Характеристика базы практики в соответствии с предметом исследования.

*2.2 Анализ профессиональной информации согласно индивидуальному заданию на базе предприятия.*

Задание:

1.Анализ профессиональной информации согласно индивидуальному заданию на базе предприятия.

Требования к содержанию отчетных материалов

Развернутая структура аналитической части ВКР с обобщающими выводами.

*2.3. Написание аналитической части работы.*

Задание:

Сформировать параграфы второй (аналитической) главы ВКР.

Требования к содержанию отчетных материалов: Текст аналитической части ВКР.

**3. Раздел «Научно-практические разработки».**

*3.1 Формирование перечня рекомендаций теоретического и научно-практического характера.*

Задание:

На основе результатов теоретического и аналитического этапов исследования организационно-управленческой и проектной деятельности гостиницы сформулировать перечень теоретических и научно-практических рекомендаций по предмету и объекту исследования.

Требования к содержанию отчетных материалов:

Перечень рекомендаций теоретического и научно-практического характера в соответствии с темой ВКР.

*3.2 Подготовка отчета по преддипломной практике.*

Задание:

Сформировать отчет по преддипломной практике.

Требования к содержанию отчетных материалов

1. Текст теоретической части ВКР.
2. Текст аналитической части ВКР.
3. Перечень рекомендаций теоретического и научно-практического характера.

**Примерный перечень вопросов для проведения аттестации**

1.Краткая характеристика предприятия и его основные показатели деятельности гостиничного предприятия.

2. Организационная структура гостиничного предприятия, оценка ее эффективности.

3. Рыночная ниша и целевые сегменты гостиничного предприятия.

4.Маркетинговые методы и программы, используемые в гостиничном предприятии.

5. Характеристика клиентской базы и ее описание.

6. Организация обслуживания клиентови оценка качества предоставляемых услуг.

7. Кадровый потенциал гостиничного предприятия и вопросы улучшения использования персонала.

8.Используемые информационные технологии в гостиничном предприятии и перспективы их использования.

9. Финансовые показатели и их характеристика.

10. Анализ конкурентоспособности туристических услуг и качества обслуживания.
11. Анализ ценовой политики гостиничного предприятия.
12. Методы продвижения гостиничных услуг.
13. Политика стимулирования продаж гостиничных услуг.
14. Программы лояльности клиентов в гостиничном предприятии.
15. Методы управления персоналом в гостиничном предприятии.
16. Оценка эффективности кадровой политики в гостиничном предприятии.
17. Организация обучения персонала в гостиничном предприятии.
18. Анализ текучести персонала в туристическом предприятии.
19. Технология продаж туристических услуг различным группам клиентов
20. Порядок взаимодействия основных служб в процессе организации обслуживания.
21. Технические службы, цели, задачи, функции, профессиональный состав.
22. Порядок предоставления дополнительных услуг в гостиничном предприятии.
23. Технология обслуживания постоянных клиентов в гостиничном предприятии.
25. Обеспечение безопасности клиентов и персонала в гостиничном предприятии
26. Профессиональные стандарты гостиничного предприятия.
27. Роль персонала в обеспечении гостиничного сервиса
28. Методы управления туристическим предприятием
29. Корпоративная культура гостиничного предприятия
30. Пути повышения эффективности и качества гостиничных услуг
31. Организация и технология работы службы маркетинга.
32. Рекламная деятельность гостиничного предприятия
33. Организация внедрения передовых стандартов обслуживания на предприятиях индустрии гостеприимства и туризма.
34. Анализ финансового состояния гостиничного предприятия.
35. Экономический анализ эффективности деятельности гостиничного предприятия

**Учебно-методическое и информационное обеспечение практики**

**4.1. Список источников и литературы**

*Источники*

*Нормативно-правовая база*

1. Закон РФ о защите прав потребителей Закон РФ от 07.02.1992 No2300-1 (действующая редакция от 03.07.2016)
2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 No1085
3. Федеральный закон от 07.06.2013 № 108-ФЗ «О подготовке и проведении в Российской Федерации чемпионата мира по футболу FIFA 2018 года и Кубка конфедераций FIFA 2017 года и внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»
4. Приказ Минкультуры России от 11.07.2014 N 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями»

*Литература основная*

1. Ключевская, Ирина Сергеевна. Маркетинг гостиничного предприятия. Учебное пособие . –Москва: Издательство: ИНФРА-М, 2020 . – 236 с.

2. Ключевская ИС Управление персоналом гостиничного предприятия : учебное пособие / И.С. Ключевская. — Москва : ИНФРА-М, 2021. —386с

3. Милорадов, К.А. Особенности проектного менеджмента в индустрии гостеприимства. Индексируемая РИНЦ статья в изданиях ВАК и РАН (журналы, специальные

сборники институтов РАН, тематические сборники докладов на конгрессах, конференциях, симпозиумах, организованных отделениями и институтами РАН). .Ноябрь 2014.Россия.Журнал «РИСК: ресурсы, информация, снабжение, конкуренция» 2014. - №03 - URL: https://elibrary.ru

4. Наумов, В. Н. Стратегический маркетинг [Электронный ресурс]: учебник / В.Н. Наумов. - Москва: ИНФРА-М, 2020. - 356 с. - ЭБС «Znanium.com»

5. Пастухова, Л. С. Социально-проектная деятельность как открытое воспитательное пространство формирования гражданских качеств молодежи : монография / Л.С. Пастухова ; науч. ред. С.В. Иванова. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 232 с. - ISBN 978-5-16-107569-2. - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/1078396 (дата обращения: 08.01.2020)

6. Садохин, А. П. Межкультурная коммуникация : учебное пособие / А. П. Садохин. - Москва : НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 288 с. - ISBN 978-5-16-104204-5. - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/542898 (дата обращения: 08.01.2020)

7. Управление проектами : учебник и практикум для академического бакалавриата / А. И. Балашов, Е. М. Рогова, М. В. Тихонова, Е. А. Ткаченко ; под общей редакцией Е. М. Роговой. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 383 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00436-6. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: https://biblio-online.ru/bcode/431784 (дата обращения: 08.01.2020).

8. Кошевая, И. П. Профессиональная этика и психология делового общения: учеб. пособие / И.П. Кошевая, А.А. Канке. — Москва : ИД «ФОРУМ» : ИНФРА-М, 2019. — 304 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-100669-6. - Текст : электронный. - URL: https://new.znanium.com/catalog/product/987725 (дата обращения: 08.01.2020)

*Литература дополнительная*

1. И.М. Асанова, А.А.Жуков Деятельность служб приема и размещения Учебник для ВПО М.: Издательский центр «Академия» 2011
2. Ёхина М. А. Прием, размещение и выписка гостей Учебник. М.: Издательский центр «Академия» 2016
3. Павлова Н. В. Администратор гостиницы Учебное пособие. М.: Издательский центр «Академия» 2011
4. Ёхина М. А. Бронирование гостиничных услуг Учебное пособие. М.: Издательский центр «Академия» 2011
5. Ёхина М. А. Организация обслуживания в гостиницах Учебник. М.: Издательский центр «Академия» 2015
6. Дусенко С.В., Важенкова Е.В., Кибирёва Т.В., Кибирёв И.Н. Просто хаускипинг: Практическое пособие - М.: Альфа-М, 2013.
7. Гаврилова А. Е. Деятельность административно-хозяйственной службы Учебник для ВПО М.: Издательский центр «Академия» 2012
8. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг Учебник для ВПО М.: Издательский центр «Академия» 2013

### 4.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1.http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/enterprise/retail/# Сайт Федеральной службы государственной статистики (раздел «Услуги в области туризма»);

2. http://www.lib.usue.ru/res/r3713.htm - портал по гостиничному бизнесу;

3. http://www.garant.ru -правовой портал;

4. http://www.HoReCa.ru – единый интернет-портал индустрии гостеприимства, созданный для участников ресторанного и гостиничного бизнеса;

5. http://www.MosHotel.ru – официальный интернет-ресурс Комитета по внешнеэкономической деятельности города Москвы для профессионалов гостиничной отрасли;

6. http://moscomtour.mos.ru – официальный сайт Комитета по туризму и гостиничному хозяйству города Москвы;

7. http://www.russiatourism.ru – официальный сайт Федерального агентства по туризму Министерства культуры РФ;

8. http://www.ProHotel.ru – информационно-справочный ресурс, посвященный гостиничному бизнесу, последних новостей про гостиницы Москвы, России и всего мира, являющийся первой интернет-энциклопедией про гостиничный бизнес;

9. http://www.hotelier.pro – портал профессионалов гостиничного бизнеса;

10. http://www.rha.ru – официальный сайт Российской гостиничной ассоциации

**5. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики**

Необходимое для проведения практики материально-техническое обеспечение предоставляется предприятиями, где проводится практика по договорам, а также используется аудиторный фонд и техническое оборудование аудиторий ФВ и СКН РГГУ.

**6. Организация практики для лиц с ограниченными возможностями здоровья**

При необходимости программа практики может быть адаптирована для обеспечения образовательного процесса лицам с ограниченными возможностями здоровья, в том числе для дистанционного обучения. Для этого от магистранта требуется представить заключение психолого-медико-педагогической комиссии (ПМПК) и личное заявление (заявление законного представителя).

В заключении ПМПК должно быть указано:

– рекомендуемая учебная нагрузка на обучающегося (количество дней в неделю, часов в день);

– оборудование технических условий (при необходимости);

– сопровождение и (или) присутствие родителей (законных представителей) во время учебного процесса (при необходимости);

– организация психолого-педагогического сопровождение обучающегося с указанием специалистов и допустимой нагрузки (количества часов в неделю).

Для осуществления процедур текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации, обучающихся при необходимости, могут быть созданы фонды оценочных средств, адаптированные для лиц с ограниченными возможностями здоровья и позволяющие оценить достижение ими запланированных в основной образовательной программе результатов обучения и уровень сформированности всех компетенций, заявленных в образовательной программе.

Форма проведения текущей и итоговой аттестации для лиц с ограниченными возможностями здоровья устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей (устно, письменно (на бумаге, на компьютере), в форме тестирования и т.п.). При необходимости магистранту предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на зачете или экзамене.

Форма проведения практики для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья (инвалидностью) устанавливается с учетом индивидуальных психофизических особенностей в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации (устно, письменно на бумаге, письменно на компьютере и т.п.).

Выбор мест прохождения практик для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) производится с учетом требований их доступности для данных обучающихся и рекомендации медико-социальной экспертизы, а также индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

При направлении инвалида и обучающегося с ОВЗ в организацию или предприятие для прохождения предусмотренной учебным планом практики РГГУ согласовывает с организацией

(предприятием) условия и виды труда с учетом рекомендаций медико-социальной экспертизы и индивидуальной программы реабилитации инвалида. При необходимости для прохождения практик могут создаваться специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемых обучающимся-инвалидом трудовых функций.

Защита отчета по практике для обучающихся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств общего и специального назначения. Перечень используемого материально-технического обеспечения:

- учебные аудитории, оборудованные компьютерами с выходом в интернет, видеопроекционным оборудованием для презентаций, средствами звуковоспроизведения, экраном;
- библиотека, имеющая рабочие места для обучающихся, оборудованные доступом к базам данных и интернетом;
- компьютерные классы;
- аудитория Центра сопровождения обучающихся с инвалидностью с компьютером, оснащенная специализированным программным обеспечением для магистрантов с нарушениями зрения, устройствами для ввода и вывода голосовой информации.

Для лиц с нарушениями зрения материалы предоставляются в форме электронного документа и/или в печатной форме увеличенным шрифтом.

Для лиц с нарушениями слуха материалы предоставляются в форме электронного документа и/или в печатной форме.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата материалы предоставляются в форме электронного документа и/или в печатной форме.

Защита отчета по практике для лиц с нарушениями зрения проводится в устной форме без предоставления обучающихся презентации. На время защиты в аудитории должна быть обеспечена полная тишина, продолжительность защиты увеличивается до 1 часа (при необходимости). Гарантируется допуск в аудиторию, где проходит защита отчета, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденных приказом Минтруда России от 22.06.2015 № 386н.

Для лиц с нарушениями слуха защита проводится без предоставления устного доклада. Вопросы комиссии и ответы на них представляются в письменной форме. В случае необходимости, РГГУ обеспечивает предоставление услуг сурдопереводчика.

Для обучающихся с нарушениями опорно-двигательного аппарата защита итогов практики проводится в аудитории, оборудованной в соответствии с требованиями доступности. Помещения, где могут находиться люди на креслах-колясках, должны размещаться на уровне доступного входа или предусматривать пандусы, подъемные платформы для людей с ограниченными возможностями или лифты. В аудитории должно быть предусмотрено место для размещения обучающегося на коляске.

Дополнительные требования к материально-технической базе, необходимой для представления отчета по практике лицом с ограниченными возможностями здоровья, обучающийся должен предоставить на кафедру не позднее, чем за два месяца до проведения процедуры защиты.

Приложение 1. Форма титульного листа
отчета о прохождении практике

## ФОРМА ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА ОТЧЕТА О ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКЕ

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

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

ИСТОРИКО-АРХИВНЫЙ ИНСТИТУТ
ФАКУЛЬТЕТ ВОСТОКОВЕДЕНИЯ И СОЦИАЛЬНО-КОММУНИКАТИВНЫХ НАУК
Кафедра общественных связей, туризма и гостеприимства

Отчёт о прохождении практики

43.04.03 Гостиничное дело
*Код и наименование направления подготовки/специальности*

Руководитель гостиничного предприятия
*Наименование направленности (профиля)/ специализации*

Уровень высшего образования: *магистратура*

Форма обучения: *очная*
(указать нужное)

магистранта/ки __ курса
очной формы обучения
_____*(ФИО)*
Руководитель практики
_____(*ФИО)*

Москва 20

Приложение 2. Образец оформления характеристики
с места прохождения практики

## ОБРАЗЕЦ ОФОРМЛЕНИЯ ХАРАКТЕРИСТИКИ С МЕСТА ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

**Характеристика**[1]
на магистранта/ку __ курса _____ факультета
Российского государственного гуманитарного университета
[Ф.И.О. магистранта]

[Ф.И.О. магистранта] проходил/а [вид, тип практики] практику в [наименование организации] на должности [название должности].

За время прохождения практики обучающийся/обучающаяся ознакомился/лась с [перечень], выполнял/а [перечень], участвовал/а в [перечень].

За время прохождения практики [Ф.И.О. магистранта] зарекомендовал/а себя как [уточнение].

Оценка за прохождение практики – [оценка]

Руководитель практики
от организации _____ _____
подпись Ф.И.О.

Дата

[1] Оформляется либо на бланке организации, либо заверяется печатью.