|  |
| --- |
| Кафедра социально-культурного сервиса и туризма  УТВЕРЖДАЮ  Проректор  по учебно-методической работе  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.Н.Большаков  «\_\_\_\_ »\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_ г.  **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**  **Б2.В.02(П) Сервисная практика**  **Направление подготовки – 43.03.03 Гостиничное дело**  **профиль – гостиничная деятельность**  г. Санкт-Петербург  2019г. |

1. **Вид, способ и формы проведения практики.**

Производственная практика, Сервисная практика практика является компонентом практической подготовки

Вид практики: производственная практика

Тип учебной практики: Сервисная практика

Способ проведения практики: стационарная выездная.

Форма проведения практики: дискретная

1. **Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенный с планируемыми результатами освоения образовательной программы.**

Процесс прохождения практики направлен на формирование следующих компетенций:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  пп | Индекс компетенции | Содержание компетенции  (или ее части) | Индикатор |
|
| 1 | УК-9 | Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности | УК-9.1. Понимает базовые принципы экономического развития и функционирования экономики, цели и формы участия государства в экономике. |
| УК-9.2. Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски. |
| 2 | ПК-7 | Способен организовать работу по подтверждению соответствия средств размещения системе классификации гостиниц и иных средств размещения | ПК-7 .1 Организует работу по подготовке к прохождению процедуры соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса. |
| ПК-7.2 Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделений гостиничного комплекса. |
| ПК-7 .3 Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений требований системы классификации гостиниц и иных средств размещения |

# 3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОП:

Место практики: производственная относится к вариативной части Блока 2 «Практика».

Производственная практика обеспечивает формирование универсальных и профессиональных компетенций

**Цель производственной практики** (сервисная практика) – приобретение практических навыков по разработке гостиничного продукта и совершенствованию обслуживания клиентов гостиничного предприятия.

**Задачи производственной практики:**

* получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности;
* изучение особенности деятельности гостиничного предприятия;
* изучение особенностей организации обслуживания клиентов гостиничного предприятия;
* формирование предложений по совершенствованию обслуживания клиентов гостиничного предприятия;
* изучение аспектов деятельности конкретного предприятия.

1. **Объем, продолжительность практики и виды выполняемых работ.**

Производственная практика (сервисная практика) проводится в форме контактной работы и иных формах, предусмотренных соответствующей рабочей программой.

Общая трудоемкость практики составляет 3 зачетных единиц, 108 академических часов (1 зачетная единица соответствует 36 академическим часам).

Очная

|  |  |
| --- | --- |
| Вид учебной работы | Трудоемкость в акад.час |
| Контактная работа (в том числе зачет с оценкой): | 5 |
| Иные формы работы**[[1]](#footnote-1)** (всего): | 103 |
| Общая трудоемкость (в час. / з.е.) | 108 ч. – 3 ЗЕТ |

1. **Содержание практики.**

Очная форма обучения

4 курс

(7 семестр)

|  |  |
| --- | --- |
| №  п/п | Этапы работы |
| 1. | Подготовительный период |
| 2. | Основной период |
| 3. | Заключительный период |
| 4. | Зачет с оценкой |

Производственная практика (сервисная практика) состоит из трёх основных периодов.

*Подготовительный период.* На данном этапе проводится установочная конференция, на которой решаются организационные вопросы: руководитель практики знакомит обучающихся с внутренним распорядком дня, дисциплинарным режимом в период практики, а также с правилами техники безопасности. Кроме того, здесь даются вводные установки, определяются задачи и порядок прохождения практики, основные этапы работ.

*Основной период.* На данном этапе обучающиеся знакомятся с базой практики, изучают подсистемы управления в организации, особенности управления организацией с учетом ее отраслевой принадлежности, специфики и масштабов деятельности организации, изучают сервисное направление деятельности организации, специфику работы с потребителями, а также собирают материалы, необходимые для подготовки отчета по практике.

*Заключительный период.* Обработка материалов собранных во время практики, их оформление, а также формулировка выводов на основе полученных знаний. В конечном итоге каждый обучающийся должен представить отчёт, оформленный в соответствии с существующими требованиями.

1. **Формы отчетности по практике.**

Форма отчетности 4 курс (7 семестр) очная форма обучения - зачет с оценкой

По итогам практики, основываясь на собранных материалах и информации, обучающийся готовит отчет о практике.

Отчет выполняется в соответствии с индивидуальной программой и оформляется в соответствии с требованиями, предъявляемыми к практике.

Отчет представляется в соответствии с формой, установленной в методических рекомендациях по организации и проведению практики на факультете.

Защита результатов практики организуется руководителем практики. При оценке учитываются полнота и качество выполнения задания, качество оформления отчетных документов и представления результатов проделанной работы.

Структурными элементами отчета являются: титульный лист, содержание (введение, основная часть, заключение), список использованных источников, приложения.

Во *введении* приводятся цель, задачи, место, основные задачи в ходе практики. Отражаются компетенции, полученные за время прохождения практики.

В *основной части отчета,* излагаются методика и результаты обработки полученных в ходе практики материалов, анализ новизны и практической значимости результатов.

В *заключении* формулируются выводы и рекомендации по результатам всей работы.

В *списке использованных источников* необходимо отразить все использованные ресурсы, включая книги, статьи из журналов, газет, методические материалы, нормативные документы, информационные порталы и сайты. Список источников формируется в алфавитном порядке, информационные ресурсы указываются после всех источников. Ссылки на источники отражаются в тексте отчета.

Приложения могут включать графические материалы, промежуточные расчеты, заявку на участие в инновационном проекте, научном конкурсе, гранте.

Защита результатов практики организуется руководителем практики. При оценке учитываются полнота и качество выполнения задания на практику, качество оформления отчетных документов и представления результатов проделанной работы.

1. **Текущий контроль успеваемости.**

В ходе прохождения практики обучающиеся выполняют задания, указанные в план-графике.

Руководитель практики проверяет их выполнение.

# **8. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование | Авторы | Место издания | Год издания | Наличие | | |
| печатные  издания | в ЭБС, адрес в сети Интернет | |
| 1. | Организация туристического и гостиничного бизнеса: учебно-методический комплекс | Гаврилова С. В. , Томская А. Г. , Дмитриев А. В. | М.: Евразийский открытый институт, | 2011 |  | <http://biblioclub.ru/> | |
| 2. | Туризм и гостиничное хозяйство |  | М.: ИКЦ "МарТ" | 2007 | + |  | |
| 3. | Гостиничный бизнес: учебник | Медлик С., Инграм Х. , | М.: Юнити-Дана | 2015 |  | <http://biblioclub.ru/> | |
| 4. | Менеджмент туризма [Текст] : учебник | Кабушкин, Н.И. | Мн. : Новое знание | 2001  2006 | + | |  |
| 5. | Этика деловых отношений: учебник | Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Коновалова В.Г. | М: ИНФРА – М. | 2003 | + | |  |
| 6. | Критерии качества услуг в управлении гостиничным предприятием | [Полянская Н.](http://www.knigafund.ru/authors/42266) | Лаборатория книги | 2010 |  | | <http://biblioclub.ru/> |
| 7 | Теоретические аспекты брендинга в индустрии туризма и гостеприимства. | Артеменко О. Н. , Глобов К. С. | Казань: Познание, | 2011 |  | | <https://biblioclub.ru/> |
| 8 | Инновационные технологии формирования и развития ресурсного потенциала гостиничного предприятия: монография | [Ушаков Р. Н.](http://www.knigafund.ru/authors/38689) | Директ-Медиа | 2015 |  | | <http://biblioclub.ru/> |

# 9. РЕСУРСЫ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»:

1. <http://dviu.ranepa.ru/index.php?page=bibi2&rc=bibi> – электронная библиотека ДВИУ.
2. <http://e.lanbook.com> – электронно-библиотечная система «Лань».
3. <http://IQlib> – электронная Интернет-библиотека образовательных и просветительских изданий, в коллекции которой собраны электронные учебники, справочные и учебные пособия, общеобразовательные и издания.
4. <http://window.edu.ru> - Единое окно доступа к образовательным ресурсам. Электронная библиотека
5. <http://www.biblio-onlain.ru> – электронно-библиотечная система ЭБС «Юрайт».
6. <http://www.Cir.ru> Университетская информационная система России.
7. <http://www.edu.ru> - Федеральный портал «Российское образование».
8. <http://www.gramota.ru> – справочно-информационный портал.
9. <http://www.iprbookshop.ru> – электронно-библиотечная система «IPRbooks».
10. <http://www.openet.edu.ru> - Российский портал открытого образования.
11. <http://www.sibuk.Nsk.su.Public/Ypr/yp13/07/htm> - Библиотеки.
12. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru)– научная электронная библиотека.
13. <https://www.gks.ru/> – сайт федеральной службы государственной статистики РФ
14. <http://www.gov.ru/> – сервер органов государственной власти Российской Федерации
15. [www.rsl.ru](http://www.rsl.ru) – Российская государственная библиотека.

# 10. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ПРАКТИКЕ:

В ходе прохождения практики используются следующие информационные технологии:

* средства визуального отображения и представления информации (LibreOffice) для создания визуальных презентаций как преподавателем (при проведении занятий) так и обучаемым при подготовке докладов для семинарского занятия.
* средства телекоммуникационного общения (электронная почта и т.п.) преподавателя и обучаемого.
* использование обучаемым возможностей информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» при осуществлении самостоятельной работы.

**10.1. Требования к программному обеспечению**

Для успешного прохождения практики, обучающийся использует следующие программные средства:

* Windows 10 x64
* MicrosoftOffice 2016
* LibreOffice
* Firefox
* GIMP

# 11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ:

Материально-техническая база для прохождения практики соответствует действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности.

При прохождении практики в соответствии с договором практической подготовки, обучающиеся могут пользоваться помещениями, документацией, техникой организации, в которой проходят практику.

Для проведения практики предлагаются наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий.

Для проведения практики используется следующее оборудование: аудитория, укомплектованная мебелью для обучающихся и преподавателя, доской, ПК с выходом в интернет, мультимедийным проектором и экраном.

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, укомплектованная специализированной мебелью и техническими средствами (ПК с выходом в интернет и обеспечением доступа в электронно-информационно-образовательную среду организации).

1. Самостоятельную работу (СР) учебного плана в части практик считать Иными формами работы. [↑](#footnote-ref-1)