

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 22.05.2024 10:56:28

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего
образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора по учебной работе
Пятигорского института (филиал)
СКФУ
Н.В. Данченко

ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ «СЕРВИСНАЯ»

Направление подготовки
Направленность (профиль)

Год начала обучения

Форма обучения

Реализуется в семестре

43.03.03 Гостиничное дело

Управление гостиничным и санаторно-курортным бизнесом

2024

очная

заочная

4

6

Разработано

Доцент кафедры ТиГД,
кандидат пед. наук, доцент
Казначеева А.А.

1. Цели практики

Программа производственной практики определяет содержание и объем знаний, умений, практического опыта, которые предстоит приобрести в процессе прохождения практики, а также формирование общих и профессиональных компетенций.

Целями производственной сервисной практики по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» являются:

- практическое обучение студентов профессиональной деятельности;
- формирование умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций по специальности;
- расширение, углубление и систематизация знаний на основе изучения опыта ведущих предприятий индустрии гостеприимства, деятельность которых направлена на прием, размещение и обслуживание как отечественных, так и зарубежных туристов;
- воспитание сознательной трудовой и производственной дисциплины, уважения к трудовым традициям производственного коллектива;
- усвоение студентами основ законодательства об охране труда, системы стандартов безопасности труда, требований правил гигиены труда и производственной санитарии, противопожарной защиты, охраны окружающей среды в соответствии с законодательством РФ и нормативными актами.
- закрепление и совершенствование приобретенных в процессе обучения профессиональных умений обучающихся по изучаемой профессии, развитие общих и профессиональных компетенций, освоение современных производственных процессов, адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности организаций различных организационно-правовых форм.

2. Задачи практики

- изучение основ техники безопасности на предприятии;
- воспитание исполнительской дисциплины, умения самостоятельно решать поставленные задачи;
- развитие способностей обслуживать клиентов гостиницы в соответствии с их запросами;
- развитие способностей к осуществлению сервисной деятельности в соответствии с кодексом профессиональной этики
- анализ качества процесса оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

3. Место практики в структуре образовательной программы

Производственная сервисная практика входит в блок 2 «Практика», который в полном объеме относится к части программы, формируемой участниками образовательных отношений. Сервисная практика логично связана с такими предшествующими дисциплинами как: «Проектная деятельность», «Взаимодействие с клиентами», «Законодательство в гостиничном бизнесе», «Оборудование и оснащение в гостиничном хозяйстве», «Экономика гостиничного предприятия», «Технологии работы поэтажного персонала», «Управление работой службы горничных», а также с исследовательской практикой.

Практика необходима для дальнейшего изучения дисциплин: «Маркетинг гостиничного предприятия», «Деловые коммуникации в сфере гостеприимства», «Гостиничный менеджмент», «Технологии PR в гостиничном и санаторно-курортном бизнесе», «Организация гостиничной деятельности», «Планирование карьеры в индустрии гостеприимства», «Организация приема и обслуживания клиентов», «Ресторанная деятельность в гостиничном и санаторно-курортном бизнесе», «Основы курортологии и SPA», а также для прохождения организационно-управленческой практики.

4. Место и время проведения практики

Производственная практика проходит на базе кафедры туризма и гостиничного дела, предприятиях РФ и стран СНГ в 4-м, 6-м семестре в течение 2-х недель.

5. Перечень планируемых результатов по практике, соотнесённых с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Код, формулировка компетенции	Код, формулировка индикатора	Планируемые результаты, характеризующие этапы формирования компетенций, индикаторов
ПК-9 - способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания в соответствии с отраслевыми стандартами сервиса	ИД-1 ПК-9 разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности ИД-2 ПК-9 обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сфере	обеспечивает качество обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства с использованием клиентоориентированных технологий
ПК-10 - способен к профессиональной деятельности в избранной сфере в соответствии с квалификационными требованиями	ИД-1 ПК-10 соблюдает стандарты обслуживания и регламенты технологических процессов с использованием международных и национальных нормативных документов ИД-2 ПК-10 изучает требования гостей, анализ мотивации спроса на реализуемые гостиничные продукты и услуги ИД-3 ПК-10 выбирает и применяет клиентоориентированные гостиничные технологии	обеспечивает качество обслуживания и стандартизации услуг сферы гостеприимства с использованием клиентоориентированных технологий
ПК-11 - способен осуществлять внутренние и внешние профессиональные коммуникации, в том числе на иностранных языках	ИД-1 ПК-11 ведет переговоры с потребителями и партнерами, согласовывает условия взаимодействия по реализации гостиничных продуктов. ИД-2 ПК-11 осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации с учетом требований профессиональной этики ИД-3 ПК-11 применяет технологии стрессоустойчивости в профессиональной деятельности	осуществляет внутренние и внешние профессиональные коммуникации

6. Структура и содержание практики

Общая трудоемкость производственной сервисной практики составляет 3 зачетных единицы, ___108___ час.

Разделы (этапы) практики	Реализуемые компетенции/ индикаторы	Виды учебной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов	Трудоемкость (час.)	Формы текущего контроля
Подготовительный этап	ПК-9 (ИД-1 –ПК-9 ИД-2 ПК-9)	Установочная конференция Постановка практических и исследовательских задач.	4	Зачетное задание, проверка заполненных документов по
		Подготовка методического	8	

	ПК-10 (ИД-1 –ПК-10 ИД-2 ПК-10 ИД-3 ПК-10)	обеспечения		практике, проверка журнала регистрации инструктажа по ТБ студентов
		Инструктаж по технике безопасности	4	
Основной этап	ПК-11 (ИД-1 –ПК-11 ИД-2 ПК-11 ИД-3 ПК-11)	Ознакомительные лекции	6	Зачетное задание, отчет (письменный)
		Изучение технологических новаций и современного программного обеспечения, применяемых в сфере гостеприимства и общественного питания	16	
		Анализ качества предоставляемых услуг предприятия, на котором проходила практика	16	
		Изучение основ обеспечения безопасности обслуживания потребителей, норм и правил охраны труда и техники безопасности	16	
		Разработка рекомендаций по внедрению корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания	16	
		КРПИ (сбор, обработка, анализ и систематизация фактического и литературного материала, составление письменного отчета)	16	
Отчетный этап		Подготовка к заключительной конференции по итогам практики	6	Отчет (письменный) Собеседование

7. Методические рекомендации для студентов по прохождению практики

7.1 Использование материала учебно-методического комплекса практики

Процедура прохождения производственной сервисной практики включает в себя следующие этапы:

- инструктаж по технике безопасности,
- ознакомительные лекции,
- экскурсии,
- практические занятия,
- самостоятельная работа (сбор, обработка и систематизация фактического и литературного материала, составление отчета).

На каждом этапе практики осуществляется текущий контроль за процессом формирования компетенций.

Предлагаемые студенту задания позволяют проверить уровень сформированности компетенций ПК-9, ПК-10, ПК-11. Задания предусматривают овладение компетенциями на разных уровнях: базовом и повышенном. Выполнение заданий базового уровня позволяет студенту получить оценку не выше «хорошо». Выполнение заданий повышенного уровня ориентирует студентов на самостоятельность мышления, нестандартные творческие решения. Задания повышенного уровня позволяют студенту продемонстрировать способность к анализу, синтезу, обобщению имеющихся знаний, проявить готовность к профессиональной деятельности.

При прохождении практики необходимо изучить методические указания, пройти

инструктаж по технике безопасности, выполнить задания, указанные в методическом пособии, в соответствии с индивидуальными заданиями и распределением часов в таблице раздела 7 данной программы практики.

По итогам практики необходимо подготовить письменный отчет, подготовиться к собеседованию в рамках итоговой конференции.

При проверке заданий оцениваются:

- корректность представленной информации;
- полнота проведенного анализа;
- глубина и обоснованность сделанных выводов;
- точность и объективность выводов, сделанных на основе анкетирования сотрудников

предприятия.

При защите отчета оцениваются:

- уровень владения материалом;
- полнота ответов на поставленные комиссией вопросы;
- оформление отчета в соответствии с требованиями, представленными в «Методических указаниях по организации и проведению производственной сервисной практики для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»».

Перед началом практики необходимо ознакомиться со структурой практики, обязательными видами работ и формами отчетности, которые отражены в «Методических указаниях по организации и проведению производственной сервисной практики (материалы размещены на сайте www.ncfu.ru в разделе «Документы по практике» кафедры ТиГД).

В период практики следует пройти инструктаж по технике безопасности, посетить ознакомительные лекции, выполнить задания, указанные в методическом пособии.

Для успешного выполнения заданий по практике обучающемуся необходимо самостоятельно детально изучить представленные источники литературы

7.2 Фонд оценочных средств по практике

Фонд оценочных средств (ФОС) по производственной сервисной практике базируется на перечне осваиваемых компетенций с указанием этапов их формирования в процессе прохождения практики. ФОС обеспечивает объективный контроль достижения запланированных результатов обучения. ФОС включает в себя

- описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания;
- методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций;
- типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и уровня овладения формируемыми компетенциями в процессе прохождения практики.

ФОС является приложением к данной программе практики.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

8.1. Рекомендуемая литература.

8.1.1. Основная литература:

1. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов : учеб.пособие / И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин и др. - 3-е изд., перераб. - М. : КНОРУС, 2014. - 168 с.
2. Кузьмина, Е. Е. Организация предпринимательской деятельности : теория и практика : учебное пособие для бакалавров / Е. Е. Кузьмина, Л. П. Кузьмина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Юрайт, 2014. – 508 с.

8.1.2. Дополнительная литература:

1. Чупров, К. К. Управление процессами в современных организациях. Теория и практика процессного управления / Чупров К. К. – М. : Красногорская тип., 2013. – 246 с.
2. Яковлев, Г. А. Организация предпринимательской деятельности : учеб. пособие для вузов / Г.А. Яковлев. – 2-е изд. – Москва : ИНФРА-М, 2013. – 311 с.

8.1.3. Методическая литература:

1. Методические указания по организации и проведению производственной сервисной практики для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»

8.1.4. Интернет-ресурсы:

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. www.elibrary.ru Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

8.2 Программное обеспечение.

Специальное программное обеспечение и информационные справочные системы не требуются

8.3 Материально-техническое обеспечение практики.

Учебные лаборатории, компьютеры с выходом в Интернет.

8.4 Особенности освоения практики лицами с ограниченными возможностями здоровья:

Специальных условий освоения практики не требуется.