

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ

«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ИЭФ



Ю.И. Соколов

«17» сентября 2020 г.

Кафедра: Сервис и туризм  
Авторы: Раппопорт Андрей Валерьевич, кандидат исторических наук,  
доцент

**ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**

**Сервисная практика**

---

Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело

---

Профиль: Гостиничная деятельность

---

Квалификация выпускника: Бакалавр



---

Форма обучения: Заочная

---

Год начала обучения: 2019

---

<p>Одобрено на заседании Учебно-методической комиссии</p> <p>Протокол № 1 «31» августа 2020 г. Председатель учебно-методической комиссии  М.В. Ишханян</p>	<p>Одобрено на заседании кафедры</p> <p>Протокол № 17 «31» августа 2020 г. Заведующий кафедрой  И.В. Федякин</p>
---	--

## **1. Цели практики**

Целями производственной практики (сервисная практика) являются:

- закрепление теоретических знаний, полученных студентами в процессе изучения дисциплин по направлению подготовки;
  - ознакомление студентов с характером и особенностями их будущей специальности;
  - непосредственная практическая подготовка к самостоятельной работе; приобретение навыков практической и организаторской работы, а также компетенций в сфере профессиональной деятельности по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», профиль подготовки «Гостиничная деятельность».
- Данная практика соответствует организационно-управленческой деятельности в индустрии гостеприимства с формированием следующих компетенций:

## **2. Задачи практики**

Задачами производственной практики (Сервисная практика) являются:

- приобретение умений и навыков на основе знаний, полученных в процессе теоретического обучения;
- ознакомление с историей деятельности, видом собственности, организационно-правовой формой, системой управления и структурными подразделениями предприятия индустрии гостеприимства и сферы обслуживания, в которой обучающийся проходит производственную практику;
- изучение номенклатуры и ассортимента производимой продукции (видов выполняемых работ и оказываемых услуг), ее основных потребителей, финансово-экономических показателей деятельности, положения на рынке и направлений развития предприятия индустрии туризма, гостеприимства и сферы обслуживания;
- знакомство с работой функциональных служб предприятия индустрии гостеприимства и сферы обслуживания (либо конкретной службы), в которой обучающийся проходит практику) и должностными обязанностями их специалистов;
- получение представлений об использовании компьютерных методов поиска, сбора, хранения и обработки управленческой информации;
- формирование умений и навыков выполнения анализа экономических и управленческих расчетов;
- приобретение практикантами умений и навыков профессионального поведения в процессе трудовой деятельности по избранному направлению профессиональной деятельности на предприятии индустрии гостеприимства и сферы обслуживания.

## **3. Место практики в структуре ОП ВО**

Производственная практика «Сервисная практика» относится к циклу «Практики» Б2.В.03(П) направления подготовки бакалавров 43.03.03 Гостиничное дело, профиль - Гостиничная деятельность, проходит в 6-м семестре, носит концентрированный характер.

Во время сервисной практики происходит закрепление и конкретизация результатов теоретического обучения. Сервисная практика является обобщающим этапом в закреплении студентами тех теоретических знаний, которые получены

ими в процессе изучения таких дисциплин учебного плана, как «Экономическая теория», «Основы индустрии гостеприимства», «Статистика», «Сервисная деятельность», «Информационные сети и базы данных», «Интернет-технологии ведения бизнеса».

При изучении данных дисциплин студент должен:

- знать основные теоретические и практические аспекты функционирования предприятий гостиничной индустрии;
- уметь самостоятельно находить и использовать различные источники информации по предприятиям индустрии гостеприимства;
- владеть современными информационными технологиями при анализе рынка индустрии гостеприимства и туризма.

Сервисная практика является основой для изучения последующих дисциплин: «Теория менеджмента», «Экономика», «Управление человеческими ресурсами», «Основы бухгалтерского учета», «Технология гостиничной деятельности», «Технология выставочной деятельности», «Технология гостиничной деятельности», «Организация гостиничного дела», «Технология организации санаторно-курортных услуг», «АСУ гостиницами и предприятиями», «Антикризисный менеджмент», производственная практика. Сервисная практика готовит студента к самостоятельной организации научно-исследовательской деятельности.

#### **4. Тип практики, формы и способы ее проведения**

Вид практики: Сервисная практика

Тип практики – Сервисная ориентирована на освоение обучающимся основ управления структурным подразделением и предприятием, изучение организации системы управления на предприятии.

Форма проведения практики – непрерывная – выделение в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения сервисной практики.

Способы проведения ознакомительной практики: стационарная; выездная на базе предприятий гостеприимства, расположенных на территории г. Москвы и Московской области и структурных подразделений ФГБОУ

#### **5. Организация и руководство практикой**

В соответствии с профилем направления 43.03.02 – «Туризм», (профиль - Управление и проектирование туризма (по видам транспорта)) основными базами практики студентов являются:

1. Кафедра «Сервис и туризм» ФГБОУ ВО РУТ (МИИТ)I;
2. ЗАО ИПП Гостиница «Ибис Москва Павелецкая».
3. ЗАО Туристский гостиничный комплекс «Бета»;
4. ООО «Мандарин-хаус»;
5. Студенческий клуб спортивного туризма «МИИТ-Тур»;
6. Гостиница «Marco Polo» Красная пресня»
7. Гостиница «Петр Первый»
8. Гостиница «Садовое кольцо»

## 9. Отраслевые и функциональные органы администрации г.Москвы.

В качестве базовых объектов практики используются предприятия, применяющие передовую технологию и организацию труда, высокий уровень компьютеризации. Сервисная практика проводится после окончания второго курса: первая половина июля (4 недели) согласно учебному плану направления «Гостиничная деятельность». Направление студентов на сервисную практику осуществляется в соответствии с договорами, ежегодно заключаемыми вузом с базовыми предприятиями и другими объектами практики, и оформляется приказом по вузу не позднее, чем за 10 дней до начала практики.

Студенты, заключившие индивидуальный договор (контракт) о целевой подготовке с конкретными организациями, сервисную практику, как правило, проходят на этих предприятиях. Если же предприятия не отвечают требованию базовых предприятий практики, то практика может быть организована на других предприятиях.

Перед началом практики в учебном учреждении со студентами проводится собрание и теоретическое занятие с целью разъяснения индивидуального задания по сервисной практике. Студент до выезда на практику должен получить на кафедре студенческую аттестационную книжку производственного обучения, выписку из приказа вуза по практике и другие документы, пройти инструктаж по порядку прохождения практики и ознакомиться с основными положениями охраны труда на производстве. На предприятии со студентами проводится вводный инструктаж по технике безопасности и первичный инструктаж непосредственно на рабочем месте.

В процессе прохождения практики студент обязан выполнять распоряжения руководителей производственного подразделения, руководители практики от вуза и предприятия, следовать требованиями правил внутреннего распорядка предприятия. Общее руководство сервисной практикой осуществляется отделом производственного обучения вуза (ОПО) и учебным отделом.

Методическое руководство осуществляет кафедра, которая совместно с ОПО определяет базы практики и готовит проект приказа по практике с указанием руководителей практики.

Рекомендации для успешного выполнения программы практики даются вузами в рабочих программах методических указаний, разрабатываемых на основе настоящей программы.

## 6. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения ОП

№ п/п	Индекс и содержание компетенции	Ожидаемые результаты
1	2	3
1	ПКР-6 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением	ПКР-6.1 Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов. ПКР-6.2 Осуществляет коммуникации с потребителями гостинично-ресторанных услуг, анализирует жалобы и претензии гостей к качеству

№ п/п	Индекс и содержание компетенции	Ожидаемые результаты
1	2	3
	клиенториентированных технологий	сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ПКР-6.3 Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.

## 7. Объем, структура и содержание практики, формы отчетности

Общая трудоемкость практики составляет 6 зачетных единиц, 4 недели / 216 часов.

Содержание практики, структурированное по разделам (этапам)

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды деятельности студентов в ходе практики, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)				Формы текущего контроля
		Зет	Часов			
			Все-го	Практическая работа	Самостоятельная работа	
1	2	3	4	5	6	7
1.	Этап: Подготовительный этап 1.1. Инструктаж по технике безопасности. 1.2. Ознакомительные лекции 1.3. Производственные экскурсии	2	72	72	0	
2.	Этап: Этап прохождения учебной практики Наблюдение, сбор информации. 2.2. Анализ полученной информации 2.3. Систематизация информации	2	72	72	0	
3.	Этап: Этап прохождения учебной практики 3.1. Подготовка отчета по итогам практики 3.2. Получение отзыва о прохождении практики 3.3. Сдача отчета по результатам практики	2	72	72	0	
4.	Этап: Контроль	0	0	0	0	ЗаО
	Всего:		216	216	0	

Форма отчётности: аттестационная книжка студента по практике, отчет.

## 8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "интернет", необходимых для проведения практики

### 8.1. Основная литература

№ п\п	Наименование	Авторы	Год и место издания. Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
1.	География туризма.	Александрова А.Ю.	2015, М. : КноРус,.. <a href="http://e.lanbook.com/book/53699">http://e.lanbook.com/book/53699</a>	Все разделы
2.	Менеджмент в туристской индустрии.	Васильева, О.О.	2013, СПб. : ИЭО СПбУТУи.. <a href="http://e.lanbook.com/book/64071">http://e.lanbook.com/book/64071</a>	Все разделы

### 8.2. Дополнительная литература

№ п\п	Наименование	Авторы	Год и место издания. Место доступа	Используется при изучении разделов, номера страниц
1.	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебное пособие.	Полухина, А.Н	2012, М.. <a href="http://e.lanbook.com/book/74810">http://e.lanbook.com/book/74810</a>	Все разделы
2.	Технологии туристско-рекреационного проектирования и освоения территорий: учебно-методическое пособие.	Васина, С.М	2014, М.. <a href="http://e.lanbook.com/book/76565">http://e.lanbook.com/book/76565</a>	Все разделы

### 8.3. Ресурсы сети "Интернет"

Для самостоятельной работы студентам, наряду с рекомендуемой и дополнительной литературой, предлагается использовать данные и информацию следующего характера. ( В том числе для поиска материала используется система Интернет, в частности поисковые системы Yandex и Google):

1. Справочно - информационного (словари, справочники, энциклопедии и т.д.);
2. Официального (сборники нормативно-правовых документов, законодательных актов);
3. Научного и научно-популярного (монографии, статьи, диссертации, сборники научных трудов и т.д.);
4. Периодические издания и т.д.

Название библиотеки Веб-адрес

Российская Государственная Библиотека <http://www.rsl.ru>

Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU <http://elibrary.ru>

Государственная публичная научно-техническая библиотека России

<http://www.gpntb.ru>

Всероссийская государственная библиотека иностранной литературы

<http://www.libfl.ru>

Всероссийский институт научной и технической информации Российской академии наук (ВИНИТИ РАН) <http://www2.viniti.ru>

Институт научной информации по общественным наукам Российской академии наук (ИНИОН РАН) <http://www.inion.ru>

## **9. Образовательные технологии**

В процессе прохождения производственной практики «Сервисная Практика» руководителями от кафедры «Сервис и туризм» и руководителем от предприятия (организации) используются современные образовательные и научно-производственные технологии, такие как:

- мультимедийные технологии (ознакомительные лекции, инструктаж по технике безопасности) Это позволяет руководителям и специалистам предприятия (организации) экономить время, затрачиваемое на изложение необходимого материала, и увеличить его объем;
- дистанционная форма групповых и индивидуальных консультаций во время прохождения конкретных этапов практики и подготовки отчета (обсуждение индивидуального задания практики, обмен информации о деятельности предприятия);
- использование компьютерных технологий и программных продуктов, необходимых для сбора и систематизации материалов практики.

## **10. Перечень информационных технологий, программного обеспечения и информационных справочных систем, используемых при проведении практики**

Персональные компьютеры:

для подготовки материалов лекционных и практических занятий, а также подготовки студентами презентаций и выполнения расчетов требуется использование программ MicrosoftOffice 2010 (Word, Excel, Access, Project, PowerPoint);

- Использование средств коммуникаций: электронной почты, скайпа;
- Электронная презентация объектов практики.

## **11. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики**

В качестве материально-технического обеспечения учебной практики на ЭВМ используются интерактивные устройства: компьютер, проектор, интерактивная доска. На объекте прохождения практики помещения и трудовой распорядок должны соответствовать требованиям законодательства РФ в сфере создания Условий труда и отдыха.