

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования

«Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова»

Факультет «Высшая школа спортивной и туристической индустрии»

Кафедра гостиничного и туристического бизнеса

Утверждено

на заседании совета факультета «Высшая
школа спортивной и туристической индустрии»

протокол № 2 от 22 ноября 2012 г.

Председатель совета проф.

Т.А.Воронова



ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Направление подготовки: 100400 - «Туризм»

Профиль подготовки: общего профиля

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Москва – 2012

Составитель: проф. М.Ю. Лайко
к.э.н., проф. Л.А. Попов

Рецензент: д.т.н., проф. Б.А. Баранов, РЭУ им. Г.В. Плеханова,
к.э.н., доц. Е.В. Захарова
Московский государственный институт туризма

Программа включает перечень компетенций, формируемых в ходе практики, примерное содержание отчета, перечень литературы, интернет-ресурсов, формы контроля знаний студентов.

Учебная практика относится блоку Б5.

Программа составлена на основании ФГОС ВПО по направлению 100400 – «Туризм».

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры гостиничного и туристического бизнеса протокол № 8 от «6» ноября 2012г.

Заведующий кафедрой



Попов Л.А.

Содержание

1. Цель учебной практики.....	4
2. Задачи учебной практики	4
3. Место учебной практики в структуре ООП бакалавриата	4
4. Формы проведения учебной практики	5
5. Место и время проведения учебной практики	5
6. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения учебной практики	6
7. Структура и содержание учебной практики	7
8. Научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые в учебной практике.....	8
9. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на учебной практике:.....	8
10. Формы промежуточной аттестации (по итогам производственной практики).....	8
11. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики.....	8
12. Материально-техническое обеспечение учебной практики.....	9

1. Цель учебной практики

В ходе практики, основываясь на полученных теоретических знаниях, студенты должны приобрести и усвоить практические навыки в условиях производственно-хозяйственной деятельности различных форм и отношений собственности в процессе самостоятельной работы.

2. Задачи учебной практики

Задачами учебной практики являются:

ознакомиться с общими принципами организации и структурой управления на предприятии;

ознакомиться с информационной системой предприятия и технологиями для поддержки принятия управленческих решений;

собрать информацию, необходимую для подготовки отчета, приобрести навыки по обработке и анализу данных.

3. Место учебной практики в структуре ООП бакалавриата

Учебная практика относится блоку Б5 «Практики, НИР».

Учебная практика бакалавра базируется на освоении следующих циклов (разделы) ООП, предметов, курсов, дисциплин:

Гуманитарный, социальный и экономический цикл, дисциплины: макроэкономика, микроэкономика, право, иностранный язык и др.

В результате изучения данного цикла дисциплин студент должен знать:

- основные понятия и модели микроэкономической теории, макроэкономики и мировой экономики;

- основные нормативные правовые документы;

уметь:

- ориентироваться в системе законодательства и нормативных правовых актов, регламентирующих сферу профессиональной деятельности;

-- использовать иностранный язык в межличностном общении и профессиональной деятельности;

владеть:

- экономическими методами анализа поведения потребителей, производителей, собственников ресурсов и государства;

- навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении на иностранном языке;

- навыками извлечения необходимой информации из оригинального текста на иностранном языке по проблемам экономики и бизнеса.

Математический и естественнонаучный цикл, дисциплины: математика, экономическая статистика, теория статистики, информационные технологии в управлении и др.

В результате изучения данного цикла дисциплин студент должен

знать:

- основные математические модели принятия решений;

- основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных;
- уметь:
 - решать типовые математические задачи, используемые при принятии управленческих решений;
 - обрабатывать эмпирические и экспериментальные данные;
 - применять информационные технологии для решения управленческих задач;
- владеть:
 - математическими, статистическими и количественными методами решения типовых организационно-управленческих задач;
 - программным обеспечением для работы с деловой информацией и основами Интернет-технологий.

Профессиональный цикл, дисциплины: маркетинг в туристической индустрии, менеджмент в туристической индустрии, управление человеческими ресурсами в туризме, экономика туристской фирмы и др.

В результате изучения данного цикла дисциплин студент должен знать:

- принципы развития и закономерности функционирования туристских предприятий;
- типы организационных структур, их основные параметры и принципы их проектирования;
- теоретические основы проектирования турпродукта;
- основные функции индустрии туризма применительно к предприятиям различных категорий;
- уметь:
 - анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию;
 - анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по ее совершенствованию;
- владеть:
 - методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль);
 - экономическими методами управления
 - навыками деловых коммуникаций.

4. Формы проведения учебной практики

Аудиторные занятия и экскурсии под контролем преподавателя на предприятиях отрасли, и выполнение самостоятельных заданий.

5. Место и время проведения учебной практики

Учебная практика бакалавра проводится в компьютерном классе и виде экскурсий
Учебная практика проводится на 2 курсе в 4 семестре.

6. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения учебной практики

В результате прохождения данной учебной практики обучающийся должен приобрести следующие практические навыки, умения, общекультурные и профессиональные компетенции:

способностью работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться (ОК-6);

готовностью к восприятию культуры и обычаев других стран и народов, с терпимостью относиться к национальным, расовым, конфессиональным различиям, способностью к межкультурным коммуникациям в туристской индустрии (ОК-7);

способностью к интеллектуальному, культурному, нравственному, физическому и профессиональному саморазвитию и самосовершенствованию (ОК-1);

способностью к достижению целей и критическому переосмыслению накопленного опыта (ОК-2);

способностью понимать и анализировать мировоззренческие, социально и лично значимые философские проблемы, использовать основные законы естественнонаучных дисциплин в профессиональной деятельности (ОК-3);

владением культурой мышления, способностью к обобщению, анализу, восприятию информации, постановке цели и выбору путей её достижения, умеет логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь (ОК-4);

способностью понимать социальную значимость своей будущей профессии, обладает высокой мотивацией к профессиональной деятельности в туристской индустрии (ОК-9);

способностью к письменной и устной коммуникации на государственном и иностранном языках, готовностью к работе в иноязычной среде (ОК-10);

способностью понимать сущность и значение информации в развитии современного информационного общества, сознавать опасности и угрозы в туризме, соблюдать основные требования информационной безопасности, в том числе защиты государственной тайны (ОК-11);

владением основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, имеет навыки работы с компьютером как средством обеспечения информацией в туристской деятельности, способностью работать в глобальных компьютерных сетях (ОК-12);

владением основными методами организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий, иных ситуаций в туристской деятельности (ОК-13);

владением основами законодательства о физической культуре и спорте, методами и средствами физического воспитания для оптимизации работоспособности и здорового образа жизни (ОК-14);

Выпускник должен обладать следующими **профессиональными компетенциями (ПК)**:

проектная деятельность:

иметь представление о теоретических основах проектирования, готовностью к применению основных методов проектирования в туризме (ПК-1);

готовностью к реализации проектов в туристской индустрии (ПК-4);

производственно-технологическая деятельность:

готовностью к разработке туристского продукта на основе современных технологий (ПК-5);

способностью к реализации туристского продукта с использованием информационных и коммуникативных технологий (ПК-6);

организационно-управленческая деятельность:
 способностью к работе в трудовых коллективах предприятий туристской индустрии (ПК-7);

способностью организовывать работу исполнителей, принимать управленческие решения в организации туристской деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК-8);

сервисная деятельность:

способностью использовать нормативные документы по качеству, стандартизации и сертификации в туристской индустрии (ПК-10);

способностью к эффективному общению с потребителями туристского продукта (ПК-11);

умением организовать процесс обслуживания потребителя (ПК-12);

научно-исследовательская деятельность:

способностью находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области туристской деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий (ПК-13);

7. Структура и содержание учебной практики

Общая трудоемкость производственной практики составляет 2 недели, 3 зачетных единиц, 108 ак. часов.

Разделы практики (этапы)	Виды учебной работы, на практике включая самостоятельную работу студентов	Трудоемкость (в ак. часах)	Формы текущего контроля
Аудиторный (Экскурсионный)	Ознакомление с необходимым заданием .	44	Запись в дневнике практики
Аналитический	Выполнение заданий, сбор, обработка и систематизация фактического и литературного материала Анализ полученной информации, подготовка отчета по практике, получение отзыва-характеристики	54	Запись в дневнике практики
Отчетный	Сдача отчета по практике, дневника и отзыва-характеристики на кафедру, устранение замечаний руководителя практики, защита отчета по практике	10	Защита отчета по практике, Дифференцированный зачет
Итого:		108	

8. Научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые в учебной практике

Технологии глобального бронирования
Современные интернет-технологии индустрии туризма

9. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на учебной практике:

Приложение 1. Примерный перечень основных вопросов для анализа учебной практики.

10. Формы промежуточной аттестации (по итогам учебной практики)

Дифференцированный зачет.

11. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики

1. ГОСТ Р 50645-94 "Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц".
2. Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации от 24.11.2006 г. №132-ФЗ.
3. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации от 15.09. 2007 г. №93.
4. Скобкин, С. С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учеб.пособие : [гриф УМО] / С. С. Скобкин. – М. : Магистр : ИНФРА-М, 2011.
5. Скобкин, С. С. Управление качеством в гостинице : Учеб. пособие : [гриф УМО] / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин. – М. : Магистр, 2011. – 510 с.
6. Скобкин, С. С. Менеджмент в туризме : учеб. пособие : [гриф УМО] / С. С. Скобкин. – М. : Магистр, 2011. – 447 с. – ISBN 978-5-9776-0020-0 : 229.88.
7. Скобкин, С. С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма : Учебное пособие / С. С. Скобкин. – М. : Магистр, 2010. – 430 с.
8. Джанджугазова, Е. А. Туристско-рекреационное проектирование: учебник / Е. А. Джанджугазова. – М. : Академия, 2014. – 272 с.
9. Попов, Л. А. Туристско-рекреационное проектирование : учеб. пособие / Л. А. Попов, Е. Ю. Никольская, А. И. Кошелева, Рос. экон. ун-т им. Г. В. Плеханова. – М. : Изд-во РЭУ им. Г. В. Плеханова, 2012.
10. www.moshotel.ru
11. www.mos.ru
12. www.moscow-city.ru
13. www.moshotel.com
14. www.travel.mos.ru
15. www.hospitality.ru
16. www.tourism.ru
17. www.tpnew.ru
18. www.ratanews.ru
19. www.4hoteliers.com (Статьи, посвященные гостиничному бизнесу)

20. www.accor.com (Гостиничная цепь «Аккор»)
21. www.bestwestern.com (Гостиничная цепь «Бест Уэстрен»)
22. www.cntraveller.co.uk (Список 50 лучших гостиниц)
23. www.hotel-adlon.de (Гостиница «Адлон Берлин»)
24. www.ihotelsgroup.com (Гостиничная цепь «Интер-Континенталь»)
25. www.marriott.com (Гостиничная цепь «Марриот»)
26. www.rci.com (Компания, специализирующаяся на клубном отдыхе)
27. www.starwoodhotel.com (Гостиничная цепь «Стравуд»)

12. Материально-техническое обеспечение учебной практики

ПК, стандартные программно-аппаратные комплексы, используемые в индустрии туризма

Содержание практики

Общая характеристика гостиницы:

- Название; юридическое название;
- Организационно-правовая форма;
- адрес гостиницы;
- Месторасположение, основные подъезды к гостинице;
- Категория, звездность; признаки, определяющие категорию гостиницы;
- Торговая марка (логотип);
- Ведомственное подчинение.
- Этажность;
- Номерной фонд, типы номеров и их стоимость;
- Особенности интерьера:
- Основные службы гостиницы;
- Основные и дополнительные услуги гостиницы;
- Основной сегмент потребителей.

История гостиницы. Год открытия гостиницы. Здание построено по типовому или индивидуальному проекту. Членство гостиницы в корпорациях и международных ассоциациях. Участие гостиницы в международных Российских и московских конкурсах. Награды и звания. Обслуживание различных международных и российских мероприятий: съездов, конференций, олимпиад и т.п.

Организационная структура управления гостиницы: Руководители гостиницы. Основные службы и отделы, их краткие функции и размещение:

- приема и размещения гостей;
- служба порядка (служба безопасности);
- поэтажного обслуживания (эксплуатация номерного фонда);
- питания, включая службу рум-сервис;
- бронирования номеров;
- техническая
- отдел маркетинга и продаж;
- служба управления качеством;

- служба персонала;
- финансовая, экономическая службы, бухгалтерия.

Основные принципы и содержание процесса обслуживания потребителей.

Характеристика основных процессов обслуживания гостей:

- встреча гостей;
- регистрация гостей;
- размещение гостей;
- организация расчетов с потребителями, возможность кредитных отношений, возможность скидок определенным категориям гостей;
- транспортировка багажа;
- обслуживание в номерах;
- организация выезда гостей.

Работа **администраторов и портье**, основные функции, особенности общения с гостями.

Оказание дополнительных услуг, таких как:

- круглосуточное обслуживание на этажах;
- круглосуточная служба портье;
- аренда автомобилей; вызов такси;
- организация экскурсий и продажа театральных билетов;
- услуги прачечной и химчистки;
- круглосуточные бизнес-центры, международная и междугородняя телефонная связь и Интернет, прием и отправление факсов, ксерокопии
- обмен валюты;
- индивидуальные сейфы;
- продажа и бронирование авиа и ж/д билетов (представительства авиакомпаний);
- бесплатные газеты и журналы;
- галерея магазинов (торговый центр);
- конференц-залы;
- медицинские услуги (наличие медицинского пункта)
- оздоровительный центр (бассейн, тренажерный зал, солярий, сауна, джакузи)

- услуги парикмахерской;
- услуги массажиста;
- услуги няни;
- автостоянка;
- оформление визовой поддержки

Номерной фонд гостиницы. Количество номеров и количество апартаментов. Категория номеров: одноместные, двухместные, полулюксы, люксы, апартаменты. Стандартные номера и номера повышенной комфортности. Прейскурант цен на номера, специальная Интернет цена, цена для индивидуальных гостей с завтраком, цены со скидкой, цена для групп. Номера и зоны для курящих и некурящих гостей. Интерьеры и оформление номеров (стены, полы, цветы)

Оборудование номеров, отличия в оборудовании в зависимости от категории:

- индивидуально контролируемые системы отопления и кондиционирования воздуха;
- мебель (кровати, шкафы, тумбочки, рабочие столы, барные стойки, диваны, кресла)
- минибар (содержание минибара: алкогольные, безалкогольные напитки, пищевые продукты, табачные изделия);
- ваннные комнаты или душевые кабины с туалетными принадлежностями (халаты, полотенца, тапочки, средства личной гигиены, мыло, шампуни и т.п.);
- звукоизоляционные окна и двери;
- цветные телевизоры и радио;
- телефонная связь, доступ к Интернету и электронной почте»
- индивидуальные сейфы;
- дополнительное оснащение номеров (утюги и гладильные доски, фены, прессы для глажки брюк, кофеварки, столовая посуда и приборы и т.п).

Работа горничных, их основные функции: обслуживание гостей, уборка номеров, замена постельного белья. Особенности взаимоотношений с гостями

Организация питания гостей в гостинице. Рестораны кафе и бары гостиницы, названия, количество мест, расположение, режим работы. Особенности ассортимента блюд и вин, уровень цен. Интерьер торговых залов ресторанов. Услуги, предоставляемые ресторанами и кафе, бронирование мест, проведение торжественных вечеров, банкетов, обслуживание различных групп туристов, участников мероприятий (конференций,

совещаний). Формы ускоренного обслуживания: шведский стол, кофе-брейк, предварительное накрытие столов для групп посетителей. Развлекательные и музыкальные программы.

Лобби-бары и кафе холлы их предназначение и особенности работы.

Поэтажные буфеты, особенности ассортимента, режим работы.

Служба room service. Заказ и доставка блюд и напитков в номера.

Информационное обеспечение гостиницы. Информация, доводимая до гостей: информация в холлах, лифтах. Информация в номерах. Информационные папки для гостей. Информация о сертификации.

Компьютерное информационное обеспечение работы гостиниц.

Идентификационные признаки, определяющие категорию гостиниц.
Сравнительный анализ гостиниц разного уровня : 3, 4 и 5 звезд.