

Групповая проектная работа

Аннотация:

Учебная практика «Групповая проектная работа» формирует инновационное мышление и креативность, интегрирует междисциплинарные знания, показывает способность работать в команде над проектами, приводит к улучшению практического опыта разработки и внедрения исследовательских решений. Организация проектной деятельности выступает как способ формирования компетенций. Участие в проектировании развивает исследовательские и творческие данные личности: способность к самоопределению и целеполаганию, способность ориентироваться в информационном пространстве. Студенты направления "Гостиничное дело" будут участвовать в создании проектов в сфере гостеприимства. Курс в основном направлен на самостоятельную работу студентов и на взаимодействие с преподавателем на практических занятиях часов. Данный курс знакомит студентов с основным терминологическим аппаратом проектной деятельности, современными подходами к проектированию, позволяет развивать навыки командной работы.

Цель:

Формирование у студентов навыков разработки и реализации в составе группы проекта в сфере гостеприимства.

Задачи:

Получить знания об основных этапах и особенностях подготовки и реализации проекта, способах и инструментах анализа условий реализации проекта,
Уметь работать в команде в ходе подготовки и реализации проекта по решению актуальных проблем в сфере гостеприимства, анализировать, составлять отчет и презентовать результаты работы
Владеть навыками сбора и обработки информации, материалов
Формировать позитивное отношение к работе.

Научно-исследовательская работа

Аннотация:

Практика предусматривает получение студентами первичных профессиональных умений и навыков выполнения научно-исследовательской работы. Дается представление о видах информационных источников, существующих в науке методах исследований и особенностях их применения при решении профессиональных задач, связанных с изучением процессов в туристской и сервисной деятельности. Уделяется внимание структуре и формулировке основных элементов научно-исследовательской работы студента. В результате освоения практики студенты научатся оформлению и представлению собственных научных исследований, в том числе выпускной квалификационной работы.

Цель:

Повышение исходного уровня информационной и библиографической культуры, методологического кругозора студента, путем знакомства с научным и исследовательским типами мышления.

Задачи:

- овладеть способами поиска информации и оценки различных источников информации,
- обучить выбору оптимальных методов исследования для решения профессиональных задач,
- обучить методике оформления и презентации собственных научно-исследовательских работ.

Ознакомительная практика

Аннотация:

Учебная практика проходит в виде учебно-ознакомительных экскурсий по предприятиям гостиничного типа. Мероприятия проходят в группах по 10-15 чел. по заранее определенному графику. Во время экскурсий студенты знакомятся с разными видами гостиничных предприятий, получают сведения об особенностях их деятельности, знакомятся со спецификой организации разнообразных процессов в сфере обслуживания. В процессе знакомства с предприятием студенты ведут наблюдения, фиксируют количественные и качественные данные о предприятии.

В результате прохождения практики студент узнает прикладные методы исследования рынка гостиничных услуг, сумеет организовать и провести мониторинг качества обслуживания на предприятиях размещения и питания, овладеет навыками исследования гостиничного продукта на рынке г. Перми.

Цель:

Целью учебной ознакомительной практики является формирование у обучающихся базы знаний в сфере гостиничных услуг г. Перми, а также дать представление о разнообразии и видах гостиничных предприятий

Задачи:

Задачи практики:

- познакомить с предприятиями гостиничной сферы;
- отработать навык качественного и количественного описания предприятия гостиничной сферы;
- выработать навык наблюдения за сервисными процессами в гостиничном предприятии;
- научить сравнительному анализу гостиничных предприятий.

Преддипломная практика

Аннотация:

Преддипломная практика направлена на подготовку выпускной квалификационной работы. Задание на практику предусматривает сбор фактического материала, в т.ч. нормативных и литературных источников, поиск сайтов в Интернете, статистических и других данных, а также обработку собранного материала по заданной теме выпускной квалификационной работы. Задание на практику выдается научным руководителем индивидуально каждому студенту и зависит от темы ВКР. Основным направлением деятельности студента во время прохождения преддипломной практики являются научно-исследовательская. Она включает в себя проведение прикладных научных исследований, сбор статистического и фактического материала, обзор источников информации и исследование по теме ВКР. Местом проведения практики могут быть: структурные подразделения вуза, библиотеки, также организации, деятельность которых связана с темой ВКР (гостиничные и рекреационные комплексы и другие учреждения, которые предоставляют услуги проживания, а также информационные, административные, архивные. Статистические и другие организации).

Цель:

Закрепление теоретических знаний студента в профессиональной сфере, а также выработка практических навыков и подготовка студента к решению конкретной задачи – написанию выпускной квалификационной работы бакалавра.

Задачи:

Задачи практики:

1. знакомство со структурой и организацией работы специализированных предприятий индустрии туризма и сервиса, процессами их функционирования и развития;
2. изучение различных источников информации по теме ВКР;
3. сбор и аналитический обзор информации, необходимой для написания ВКР;
4. выполнение задания, выданного руководителем практики;
5. написание отчета и его защита.

Проектно-технологическая практика

Аннотация:

В процессе прохождения практики используются активные и интерактивные формы проведения занятий с применением электронных образовательных ресурсов: деловые игры, индивидуальные и групповые проекты, анализ производственных ситуаций, и т.п. Во время прохождения практики студенты осваивают навыки работы в различных должностях гостиничной сферы: горничная, дежурный по этажу, администратор, портье, менеджер службы, руководитель смены и др.

В результате освоения дисциплины студент узнает этику делового общения, этические принципы общения; нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц; источники, причины, виды и способы разрешения конфликтов, технологии и общие закономерности обслуживания гостей на различных этапах гостиничного цикла; правила предоставления гостиничных услуг, формы и методы обслуживания гостей; коммуникативные технологии общения с гостем, техники и приемы общения, правила слушания, ведения беседы, убеждения; требования к эксплуатации номерного фонда гостиниц; критерии и методы оценки качества гостиничных услуг, основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.

Обучающийся будет уметь бронировать номера (места) в гостинице и вести документацию, осуществлять процедуру регистрации гостя и вселения в номер, осуществлять процедуру выписки гостя, окончательные расчеты, проводы гостей и получение отзывов, составлять отчет и передачу дел по окончании смены, предоставлять дополнительные услуги, услуги уборки номеров и служебных помещений; организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество; оценивать качество гостиничных услуг и качество работы персонала, анализировать потребности различных групп гостей; организовывать предоставление гостиничных услуг; выбирать и применять эффективные технологии обслуживания гостей; организовывать взаимодействие с гостем, применять коммуникативные технологии в общении; заполнять бланки документов и составлять отчетную документацию по приему и размещению гостей; диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в гостиничной деятельности, разрабатывать меры по их предупреждению и преодолению; применять инструменты управления и контроля качества обслуживания в гостиничной деятельности.

Студенты получают навыки формирования и продвижения гостиничного продукта соответствующего запросам потребителей, применения стандартов в гостиничной деятельности; приемы работы с жалобами потребителей, навыками проектирования новых гостиничных продуктов, соответствующих запросам потребителей; технологиями предоставления гостиничных услуг на различных этапах гостиничного цикла; способами организации процесса предоставления гостиничных услуг; навыками анализа отчетной документации по приему и размещению гостей; технологиями эффективного профессионального взаимодействия в гостиничной деятельности; навыками оценки удовлетворенности потребителей обслуживанием; навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в процессе обслуживания; методами поддержания в надлежащем состоянии имущества гостиницы; методами обеспечения и контроля качества обслуживания, навыками оценки соответствия обслуживания стандартам качества, навыками работы с основными программными продуктами в сфере гостеприимства (управление отелем Frontdesk24)

Цель:

Приобретение практических навыков профессиональной деятельности в гостиничной индустрии

Задачи:

- Познакомить студентов с производственно-технологической деятельностью гостиниц и других средств размещения, с правовыми и нормативными документами, регламентирующими гостиничную деятельность, с должностными обязанностями сотрудников гостиницы.
- Научить студентов давать устные справки, касающиеся услуг гостиницы, расположения городских достопримечательностей, зрелищных, спортивных сооружений и других объектов культуры и отдыха.
- Выработать навыки осуществления контроля над исполнением работниками указаний руководства гостиницы.
- Познакомить с процедурами и правилами рассмотрения претензий, связанных с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводить соответствующие организационно-технические мероприятия.
- Познакомить с процедурами и правилами предоставления дополнительных услуг в гостинице

Сервисная практика

Аннотация:

Практика проходит на территории гостиничных предприятий и в помещениях ПГНИУ в пределах городской черты. Студент должен лично присутствовать на инструктаже по технике безопасности при прохождении практики до выхода на практику (с обязательной отметкой в журнале регистрации инструктажа по охране труда при прохождении практики) и инструктаже о правилах поведения на объектах посещения во время практики от непосредственного руководителя. Во время прохождения практики студент должен выполнять задания и распоряжения руководителя практики, соблюдать меры безопасности, правила внутреннего распорядка и другие нормативные акты, имеющие отношение работе, следовать графику практики в течении рабочего дня, вовремя являться на запланированные мероприятия, уважительно и вежливо относиться к сотрудникам и клиентам

Цель:

Приобрести практические навыки по оценке уровня сервиса в гостиничном предприятии.

Задачи:

1. Познакомить с методами оценки уровня сервиса в гостиничном предприятии;
2. Отработать на практике проведение процедуры классификации гостиницы (или иного средства размещения);
3. Выработать навыки оценки уровня сервиса в гостиничном предприятии.