

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования "Пермский
государственный национальный исследовательский
университет"**

Кафедра туризма

Авторы-составители: **Волк Елена Николаевна**
Митягина Анна Эрнестовна

Программа учебной практики
ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ ПРАКТИКА
Код УМК 92733

Утверждено
Протокол №6
от «21» марта 2023 г.

Пермь, 2023

1. Вид практики, способ и форма проведения практики

Вид практики **учебная**

Тип практики **ознакомительная практика**

Способ проведения практики **стационарная, выездная**

Форма (формы) проведения практики **дискретная**

2. Место практики в структуре образовательной программы

Учебная практика « Ознакомительная практика » входит в обязательную часть Блока « Б.2 » образовательной программы по направлениям подготовки (специальностям):

Направление: **43.03.03** Гостиничное дело
направленность Гостиничная деятельность

Цель практики :

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 практики :

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.

3. Перечень планируемых результатов обучения

В результате прохождения практики **Ознакомительная практика** у обучающегося должны быть сформированы следующие компетенции:

43.03.03 Гостиничное дело (направленность : Гостиничная деятельность)

ПК.8 Способен применять прикладные методы исследовательской деятельности, мониторинга и прогнозирования развития рынка гостиничных услуг

Индикаторы

ПК.8.1 Использует существующие технологии проведения мониторинга рынка услуг гостеприимства и прикладные методы исследования гостиничного продукта на рынке индустрии размещения и питания

4. Содержание и объем практики, формы отчетности

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.

Направление подготовки	43.03.03 Гостиничное дело (направленность: Гостиничная деятельность)
форма обучения	очная
№№ триместров, выделенных для прохождения практики	2
Объем практики (з.е.)	3
Объем практики (ак.час.)	108
Форма отчетности	Экзамен (2 триместр)

Примерный график прохождения практики

Количество часов	Содержание работ	Место проведения
Ознакомительная практика		
174		
1 день		
4	Инструктаж по правилам поведения во время учебно-ознакомительной экскурсии. Организационное собрание, обсуждение графика экскурсий, места и времени встречи группы. Разбор задания и методические рекомендации по подготовке отчета. Формирование малых групп для работы.	здание ПГНИУ, учебная аудитория, кафедра туризма
2-12 день		
124	Учебно-ознакомительные экскурсии, по гостиничным предприятиям г. Перми, консультации руководителя практики Студенты должны познакомиться с работой гостиничных предприятий и описать их 1. Описание гостиничного предприятия. Описание всех, посещенных во время практики гостиничных предприятий выполняется по следующему плану (объем описания каждого предприятия – до 1 стр.): - название, сфера деятельности, форма государственной	– гостиничные предприятия г. Перми

Количество часов	Содержание работ	Место проведения
	<p>регистрации (официальное название);</p> <ul style="list-style-type: none"> - адрес и местоположение (характеристика района, транспортной доступности, расположенных рядом объектов социальной инфраструктуры и достопримечательностей); - внешний вид (тип строения (отдельное здание или встроенные помещения), вывеска, состояние, фактор «эстетики», оформление и дизайн входной группы и внутренних помещений); - собственный логотип и др. фирменные элементы; - корпоративная культура (внешний вид работников, стандарты общения и т.д.); - перечень основных и дополнительных услуг и их стоимость (в табличной форме); - форма и способ информации об услугах (прайс-лист, меню, листовки, буклеты, сайт, реклама и др.). - описание стандартного номера и услуг, входящих в его стоимость; 	
13-14 день		
46	<p>Подготовка отчета, предоставление отчета руководителю для оценки</p> <p>Практическая задача: выбрать один из осмотренных во время практики гостиничных предприятий для проживания конкретных гостей по установленным руководителем практики критериям и условиям, обосновать свой выбор и выполнить расчет проживания (например, подобрать место проживания для группы туристов, самостоятельно путешествующих по России. Состав группы: 3 взрослых и 2 ребенка, возраста 11 и 6 лет. В Перми группа находится на 6 день путешествия и планирует провести 2 ночи и 2 полных дня, познакомиться с городом и посетить одну загородную экскурсию. Необходимо предусмотреть ранний заезд и поздний выезд). Объем выполнения практической задачи – до 1 стр.</p> <p>3. Карта-схема гостиничных предприятий. Необходимо нанести все предприятия, посещенные во время практики с указанием ж/д, авиа, автобусного и речного вокзалов, главных улиц города и основных достопримечательностей, районов города). Карта-схема располагается в приложении отчета.</p> <p>4. Фотоматериалы. Самостоятельно выполнить 3-8 фотографий каждого увиденного предприятия (1 фото входной группы, 1 фото ресепшен, 1 фото номера и фото помещений для оказания дополнительных услуг</p>	<p>учебные аудитории ПГНИУ, читальный зал географического факультета</p> <p>Для обучающихся с ОВЗ и инвалидностью предусмотрены альтернативные места проведения практики, индивидуально предусмотренные, с учетом рекомендаций психолого-медико-педагогической комиссии или МСЭ.</p>

Количество часов	Содержание работ	Место проведения
	<p>(тренажерный зал, ресторан, конференц-зал и т.п.). Фотоматериалы по каждому предприятию компонуются на 1-2 стр. и располагается в приложении отчета. Требования к отчету Отчет о практике оформляется согласно требованиям, принятым на кафедре туризма и предоставляться руководителю в срок, определенный графиком учебного процесса. Объем отчета 10-15 стр. Отчет состоит из титульного листа с указанием ФИО студентов, выполнивших практику в малых группах, содержания (включает все разделы отчета: введение, основная часть (п. 1 и 2 задания), вывод и приложение (п. 3 и 4)). Во введении указывается состав малой группы, сроки и период прохождения практики, перечень изученных предприятий и график их посещения. В выводе дается общая характеристика по всем изученным во время практики гостиничным предприятиям, формулируются замечания и предложения студентов по организации подобной практики. Формы проведения практики для лиц с ОВЗ и инвалидностью определяются с учетом особенностей психофизиологического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья обучающихся. Возможны изменения временных рамок прохождения текущей промежуточной аттестации а именно предусмотрено увеличение времени на подготовку и сдачу отчета по практике в пределах 1 академического часа.</p>	

5. Перечень учебной литературы, необходимой для проведения практики

Основная

1. Руденко, Л. Л. Технологии гостиничной деятельности : учебное пособие для бакалавров / Л. Л. Руденко, Н. П. Овчаренко, А. Б. Косолапов. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 176 с. — ISBN 978-5-394-03125-0. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/83150.html>

Дополнительная

1. Маркетинг в гостиничном бизнесе : методические указания по выполнению курсовой работы для обучающихся по направлению подготовки «Гостиничное дело» / составители О. В. Шпырня. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 41 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. <http://www.iprbookshop.ru/77960.html>

2. Карнаухова В. К., Краковская Т. А. Сервисная деятельность: учеб. пособие / В. К. Карнаухова, Т. А. Краковская; под ред. Ю. М. Краковского. - М.: МарТ, 2008, ISBN 978-5-241-00906-7.-254.-Библиогр.: с. 251

6. Перечень ресурсов сети «Интернет», требуемых для проведения практики

При прохождении практики требуется использование следующих ресурсов сети «Интернет» :

booking.com поисковые гостиничные системы

hotels.com поисковая система

trivago.com поисковые системы

roomguru.com поисковые системы

hotellook.com поисковые системы

tripadvisor.ru поисковые системы

7. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики

Образовательный процесс по практике **Ознакомительная практика** предполагает использование следующего программного обеспечения и информационных справочных систем:

Презентационные материалы (слайды по темам лекционных и практических занятий);

доступ в режиме on-line в Электронную библиотечную систему (ЭБС)

доступ в электронную информационно-образовательную среду университета.

Офисный пакет приложений «LibreOffice».

При освоении материала и выполнения заданий по дисциплине рекомендуется использование материалов, размещенных в Личных кабинетах обучающихся ЕТИС ПГНИУ (**student.psu.ru**).

При организации дистанционной работы и проведении занятий в режиме онлайн могут использоваться:

система видеоконференцсвязи на основе платформы BigBlueButton (<https://bigbluebutton.org/>).

система LMS Moodle (<http://e-learn.psu.ru/>), которая поддерживает возможность использования текстовых материалов и презентаций, аудио- и видеоконтент, а так же тесты, проверяемые задания, задания для совместной работы.

система тестирования Indigo (<https://indigotech.ru/>).

8. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Аудитория для практических занятий, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для самостоятельной работы, оснащенный компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет», обеспеченный доступом в электронную информационно-образовательную среду университета.

Помещения Научной библиотеки ПГНИУ

Групповые (индивидуальные) консультации проходят в аудитории, оснащенной презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Аудитория для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук) с соответствующим программным обеспечением, меловой (и) или маркерной доской.

Помещения научной библиотеки ПГНИУ для обеспечения самостоятельной работы обучающихся:

1. Научно-библиографический отдел, корп.1, ауд. 142. Оборудован 3 персональными компьютера с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

2. Читальный зал гуманитарной литературы, корп. 2, ауд. 418. Оборудован 7 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

3. Читальный зал естественной литературы, корп.6, ауд. 107а. Оборудован 5 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

4. Отдел иностранной литературы, корп.2 ауд. 207. Оборудован 1 персональным компьютером с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

5. Библиотека юридического факультета, корп.9, ауд. 4. Оборудована 11 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

6. Читальный зал географического факультета, корп.8, ауд. 419. Оборудован 6 персональными компьютерами с доступом к локальной и глобальной компьютерным сетям.

Все компьютеры, установленные в помещениях научной библиотеки, оснащены следующим программным обеспечением:

Операционная система ALT Linux;

Офисный пакет Libreoffice.

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»

9. Методические указания для обучающихся по прохождению практики

Медицинский допуск для прохождения практики не требуется. 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.

Промежуточная аттестация состоит из отчета об учебной практике по гостиничным предприятиям, выполненного малыми группами студентов (2-4 чел.), содержащего ответы и решение практической задачи, определенных заданием.

Задание:

1. Описание гостиничного предприятия. Описание всех, посещенных во время практики гостиничных предприятий выполняется по следующему плану (объем описания каждого предприятия – до 1 стр.):

- название, сфера деятельности, форма государственной регистрации (официальное название);

- адрес и местоположение (характеристика района, транспортной доступности, расположенных рядом объектов социальной инфраструктуры и достопримечательностей);

- внешний вид (тип строения (отдельное здание или встроенные помещения), вывеска, состояние, фактор «эстетики», оформление и дизайн входной группы и внутренних помещений);

- собственный логотип и др. фирменные элементы;

- корпоративная культура (внешний вид работников, стандарты общения и т.д.);

- перечень основных и дополнительных услуг и их стоимость (в табличной форме);

- форма и способ информации об услугах (прайс-лист, меню, листовки, буклеты, сайт, реклама и др.).

- описание стандартного номера и услуг, входящих в его стоимость;

2. Практическая задача: выбрать один из осмотренных во время практики гостиничных предприятий для проживания конкретных гостей по установленным руководителем практики критериям и условиям, обосновать свой выбор и выполнить расчет проживания (например, подобрать место проживания для

группы туристов, самостоятельно путешествующих по России. Состав группы: 3 взрослых и 2 ребенка, возраста 11 и 6 лет. В Перми группа находится на 6 день путешествия и планирует провести 2 ночи и 2 полных дня, познакомиться с городом и посетить одну загородную экскурсию. Необходимо предусмотреть ранний заезд и поздний выезд). Объем выполнения практической задачи – до 1 стр.

3. Карта-схема гостиничных предприятий. Необходимо нанести все предприятия, посещенные во время практики с указанием ж/д, авиа, автобусного и речного вокзалов, главных улиц города и основных достопримечательностей, районов города). Карта-схема располагается в приложении отчета.

4. Фотоматериалы. Самостоятельно выполнить 3-8 фотографий каждого увиденного предприятия (1 фото входной группы, 1 фото ресепшен, 1 фото номера и фото помещений для оказания дополнительных услуг (тренажерный зал, ресторан, конференц-зал и т.п.). Фотоматериалы по каждому предприятию komponуются на 1-2 стр. и располагается в приложении отчета.

Требования к отчету

Отчет о практике оформляется согласно требованиям, принятым на кафедре туризма и предоставляется руководителю в срок, определенный графиком учебного процесса. Объем отчета 10-15 стр.

Отчет состоит из титульного листа с указанием ФИО студентов, выполнивших практику в малых группах, содержания (включает все разделы отчета: введение, основная часть (п. 1 и 2 задания), вывод и приложение (п. 3 и 4)). Во введении указывается состав малой группы, сроки и период прохождения практики, перечень изученных предприятий и график их посещения. В выводе дается общая характеристика по всем изученным во время практики гостиничным предприятиям, формулируются замечания и предложения студентов по организации подобной практики.

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.

Студент должен лично присутствовать на организационном собрании по практике, получить задание, рекомендации и указания по его выполнению, подготовке отчета и форме проведения промежуточной аттестации.

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, во время являться на запланированные мероприятия, уважительно и вежливо относиться к сотрудникам и клиентам во время учебно-ознакомительных экскурсий.

Отчет о практике оформляется согласно требованиям, принятым на кафедре туризма и предоставляется руководителю в срок, определенный графиком учебного процесса. Объем отчета 10-15 стр.

Отчет состоит из титульного листа с указанием ФИО студентов, выполнивших практику в малых группах, содержания (включает все разделы отчета: введение, основная часть (п. 1 и 2 задания), вывод и приложение (п. 3 и 4)). Во введении указывается состав малой группы, сроки и период прохождения практики, перечень изученных предприятий и график их посещения. В выводе дается общая характеристика по всем изученным во время практики гостиничным предприятиям, формулируются замечания и предложения студентов по организации подобной практики.

Фонды оценочных средств для проведения промежуточной аттестации

Планируемые результаты обучения по практике для формирования компетенции. Индикаторы и критерии их оценивания

ПК.8

Способен применять прикладные методы исследовательской деятельности, мониторинга и прогнозирования развития рынка гостиничных услуг

Компетенция (индикатор)	Планируемые результаты обучения	Критерии оценивания результатов обучения
<p>ПК.8.1 Использует существующие технологии проведения мониторинга рынка услуг гостеприимства и прикладные методы исследования гостиничного продукта на рынке индустрии размещения и питания</p>	<p>Применяет в работе прикладные методы исследовательской деятельности, мониторинга и прогнозирования развития рынка гостиничных услуг</p>	<p style="text-align: center;">Неудовлетворительно</p> <p>Затрудняется перечислить методы исследования, использованные на практике. Не может проанализировать состояние рынка гостиничных услуг г. Перми по заданным параметрам. Не может определить направления развития рынка гостиничных услуг. Затрудняется дать рекомендации по совершенствованию гостиничных услуг на заданном предприятии</p> <p style="text-align: center;">Удовлетворительно</p> <p>Перечисляет методы исследования, использованные на практике, но затрудняется пояснить их суть. Анализирует состояние рынка гостиничных услуг г. Перми по заданным параметрам, при этом допускает 1-2 существенные ошибки. Прогнозирует направления развития рынка гостиничных услуг (емкость, ассортимент, цена, способ предоставления), затрудняется дать рекомендации по совершенствованию гостиничных услуг на заданном предприятии</p> <p style="text-align: center;">Хорошо</p> <p>Поясняет методы исследования, использованные на практике. Анализирует состояние рынка гостиничных услуг г. Перми по заданным параметрам, при этом допускает 1-2 несущественные ошибки. Прогнозирует направления развития рынка гостиничных услуг (емкость, ассортимент, цена, способ предоставления). дает рекомендации по совершенствованию гостиничных услуг на заданном предприятии</p> <p style="text-align: center;">Отлично</p> <p>Уверенно поясняет методы исследования, использованные на практике. Анализирует состояние рынка гостиничных услуг г.</p>

		Отлично Перми по заданным параметрам. Составляет Карту-схему гостиничных предприятий. Прогнозирует направления развития рынка гостиничных услуг (емкость, ассортимент, цена, способ предоставления). дает рекомендации по совершенствованию гостиничных услуг на заданном предприятии
--	--	---

Оценочные средства

Вид мероприятия промежуточной аттестации : Экзамен

Способ проведения мероприятия промежуточной аттестации : Защищаемое контрольное мероприятие

Продолжительность проведения мероприятия промежуточной аттестации :
время отводимое на доклад 2

Показатели оценивания

Студент затрудняется в описании гостиничных предприятий, не способен охарактеризовать их и (или) использует не более 1 критерия для предприятия, не может определить методы продвижения услуг. Не способен сделать SWOT- анализ предприятий. Не владеет навыками организации продаж.	Неудовлетворительно
Способен описать гостиничное предприятие, но использует не более 2 критериев, частично поясняет методы продвижения услуг на исследуемом предприятии. Частично делает SWOT- анализ предприятий и поверхностно владеет навыками организации продаж.	Удовлетворительно
Ориентируется в описании гостиничных предприятий, дает характеристику по 3-4 критериям, описывает и поясняет методы продвижения услуг на исследуемом предприятии, выявляет их соответствие концепции гостиничного предприятия. Способен сделать SWOT- анализ предприятий, при этом допускает незначительные ошибки при формулировании рекомендаций. В целом владеет навыками организации продаж.	Хорошо
Уверенно дает описание гостиничных предприятий, способен дать развернутую характеристику по 5 и более критериям. Умеет дать оценку наиболее успешно применяемым средствам продвижения. Выявляет сильные и слабые стороны гостиниц. Руководствуясь SWOT- анализом, способен дать рекомендации по продвижению. Владеет навыками организации продаж.	Отлично