

**Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«Международный банковский институт имени Анатолия Собчака»**

**УТВЕРЖДАЮ**

Ректор (М.В. Сигова)

«28» августа 2020 г.



**Программа производственной практики  
(организационно-управленческая)**

Уровень образовательной программы: бакалавриат  
Направление подготовки: 43.03.03 Гостиничное дело  
Направленность (профиль): Гостиничная деятельность

Факультет экономических и прикладных наук  
Кафедра Мировой экономики и менеджмента

Санкт-Петербург

2020

## **1. Указание вида практики, способа и формы (форм) ее проведения**

Вид практики – производственная.

Способ проведения производственной практики – стационарная, выездная.

Практика направлена на получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности обучающихся в организациях, учреждениях, субъектах хозяйствования.

Производственная практика осуществляется в форме практической деятельности обучающегося под руководством руководителя практики на предприятиях и организациях любой организационно-правовой формы.

## **2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

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

- УК-1. Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;
- УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;
- УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;
- УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);
- УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально- историческом, этическом и философском контекстах;
- УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни;
- УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности;
- ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания;

- ОПК-2. Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания;
- ОПК-3. Способен обеспечить требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности;
- ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания ;
- ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности;
- ОПК-6. Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности ;
- ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности;
- ПК-1. Способен рассчитывать и анализировать экономические результаты деятельности организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания для обеспечения контроля и принятия эффективных управленческих решений;
- ПК-5. Способен применять современные технологии организации ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства и/или общественного питания, с использованием интернет-продвижения;
- ПК-7. Способен организовать работу по подтверждению соответствия гостиничного комплекса системе классификации гостиниц и иных средств размещения.

### **3. Указание места практики в структуре образовательной программы**

Производственная практика представляет собой вид занятий, ориентированных на профессионально – практическую подготовку обучающихся.

Производственная практика организуется с таким расчетом, чтобы студент получил возможность использовать опыт, накопленный при ее прохождении, при подготовке выпускной квалификационной работы.

Производственная практика проводится в профильных организациях индустрии туризма и гостеприимства, независимо от их организационно-правовой формы и формы собственности.

Производственная практика (организационно-управленческая) бакалавра в соответствии с образовательной программой базируется на полученных ранее (на 1-3курсах), знаниях обучающихся по таким предметам как:

1. Экономика и предпринимательство в туризме и гостеприимстве
2. Правовое обеспечение в туризме и гостеприимстве
3. Информационные технологии в профессиональной деятельности
4. Организация и технология гостиничной деятельности
5. Управление человеческими ресурсами
6. Экономика предприятий туризма и гостеприимства
7. Маркетинг
8. Материально-техническая база гостиничного предприятия
9. Основы логистики
10. Технологии продаж гостиничного продукта
11. Проектирование гостиничной деятельности

Знания, умения и практические навыки, полученные в ходе производственной (организационно-управленческой) практики, необходимы для успешного освоения ряда дисциплин направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело:

1. Экономическая оценка инвестиций
  2. Анализ внешней отчетности предприятия
  3. Стандартизация и контроль качества в туризме и гостеприимстве
  4. Управление конкурентоспособностью
  5. Бизнес-планирование
  6. Планирование деятельности предприятий гостеприимства
- которые будут изучаться после ее прохождения (на четвертом курсе).

В процессе прохождения производственной практики обучающийся должен получить навыки решения следующих профессиональных задач:

- применение теоретических знаний и ранее полученных навыков в решении конкретных практических, организационно - экономических и управленческих задач;
- приобретение практических навыков работы с документацией;
- формирования основных профессиональных навыков в области сбора информации о состоянии рынка гостиничных услуг;
- приобретение навыков формирования гостиничного продукта;

- участия в планировании, организации и совершенствовании деятельности служб предприятия гостеприимства и (или) предприятия общественного питания
- участие в разработке проектных решений в области профессиональной деятельности, подготовке предложений и мероприятий по реализации разработанных проектов и программ.

#### **4. Указание объема практики в зачетных единицах и ее продолжительности в неделях либо в академических часах**

Общая трудоемкость производственной практики составляет:

для очной формы обучения 15 зачетных единиц (540 академических часов)

#### **5. Содержание практики**

Производственная практика нацелена на применение теоретических знаний, полученных в период обучения в институте, изучение, сбор, обработку и систематизацию материалов для написания выпускной квалификационной работы.

Задание, выполняемое обучающимся, носит индивидуальный характер. Оно связано с изучением состояния системы управления организации – базы практики и ее отдельных подразделений в исследуемом аспекте, а также с разработкой проектных предложений по совершенствованию системы управления в выбранном направлении, оценкой экономической и социальной эффективности проектных предложений.

Виды работ на практике, включая самостоятельную работу обучающихся:

- ознакомление обучающихся с общей характеристикой предприятия или организации:

1. Название предприятия и история развития.
2. Основные направления деятельности и виды выпускаемой продукции (работ, услуг).
3. Организационно-правовая форма предприятия.
4. Организационная структура предприятия.
5. Система управления предприятием.
6. Миссия и стратегические цели предприятия.
7. Рыночная доля и положение в отрасли.
8. Нормативно-правовое регулирование деятельности.

- определение места специальности в организационной структуре и содержательной деятельности предприятия:

1. Регламентация деятельности структурных подразделений.
2. Модель распределения ответственности на предприятии гостеприимства и (или) общественного питания.

3. Организационно-технологические схемы деятельности предприятия сферы гостеприимства и (или) общественного питания.
4. Стратегические цели предприятия сферы гостеприимства и (или) общественного питания.
5. Организационно-технологические схемы обслуживания гостей предприятия при оказании услуги.
6. Организация и технология работы различных отделов гостиничного предприятия.
7. Виды программного обеспечения предприятия индустрии гостеприимства.
8. Глобальные и локальные системы бронирования услуг гостиничного предприятия.
9. Схемы продвижения и реализации гостиничного продукта с использованием информационных технологий.
10. Тенденции развития предприятия сферы гостеприимства и (или) общественного питания.
11. Характеристика факторов макросреды, существенных для предприятия сферы гостеприимства и (или) общественного питания.
12. Позиционирование предприятия гостеприимства по отношению к конкурентам.
13. Методы ценообразования предприятия сферы гостеприимства и (или) общественного питания.
14. Затраты и эффективность предприятия сферы гостеприимства и (или) общественного питания.
15. Показатели качества услуг предприятия сферы гостеприимства и (или) общественного питания.
16. Система организации маркетинга гостиничного предприятия.
17. Товарная, сбытовая и коммуникативная политика предприятия сферы гостеприимства и (или) общественного питания.
18. Планирование и отбор персонала предприятия.
19. Система мотивации и стимулирования на предприятии.
20. Кадровый потенциал предприятия сферы гостеприимства и (или) общественного питания.
21. Координация работы сотрудников предприятия.
22. Навыки делового общения в команде.
23. Технологии эффективных межличностных отношений с гостями предприятия сферы гостеприимства и (или) общественного питания.

## **6. Указание форм отчетности по практике**

На протяжении производственной практики каждый обучающийся обязан вести дневник и по окончании практики составить отчет.

Текущий контроль прохождения производственной практики производится в форме собеседования с руководителем практики.

Промежуточная аттестация производится в форме дифференцированного зачета, путем защиты отчета по производственной практике с использованием презентации Microsoft Office PowerPoint.

Отчет должен быть выполнен в машинописном варианте в соответствии с нормативными требованиями к оформлению научно-исследовательских отчетов. Рекомендуемый объем работы – 15-20 печатных листов. Способ оформления: 12-14 кегль, Times New Roman.

Сдача – печатный вариант на листах формата А4 с одной стороны.

Бланки для отчета по практике представлены в Приложениях.

## **7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации:

1. Охарактеризуйте деятельность предприятия-объекта практики.
2. Правила техники безопасности на рабочем месте администратора (менеджера) предприятия гостеприимства.
3. Перечислите нормативно-правовую документацию, регламентирующую деятельность предприятия.
4. Перечислите и охарактеризуйте факторы внешней среды, влияющие на деятельность предприятия.
5. Охарактеризуйте потребительский сегмент гостиничного предприятия.
6. Перечислите основных поставщиков предприятия гостеприимства и (или) общественного питания.
7. Перечислите и охарактеризуйте основных конкурентов предприятия.
8. Охарактеризуйте организационную структуру предприятия.
9. Проанализируйте деятельность структурных подразделений гостиничного предприятия.
10. Охарактеризуйте систему маркетинга предприятия индустрии гостеприимства.
11. Охарактеризуйте товарную политику гостиничного предприятия-объекта практики и (или) общественного питания.
12. Охарактеризуйте ценовую политику предприятия-объекта практики.
13. Охарактеризуйте сбытовую политику предприятия-объекта практики.
14. Назовите приемы эффективных продаж гостиничного предприятия и (или) общественного питания.
15. Охарактеризуйте рекламную политику гостиничного предприятия.

16. Проанализируйте систему мотивации и стимулирования на предприятии.
17. Охарактеризуйте персонал предприятия гостеприимства.
18. Охарактеризуйте коммуникативную политику гостиничного предприятия и (или) общественного питания.
19. Проанализируйте соотношение основных и дополнительных услуг предприятия-объекта практики.
20. Проанализируйте этапы разработки нового гостиничного продукта.
21. Назовите и проанализируйте основные методы маркетинговых исследований гостиничного предприятия.
22. Охарактеризуйте распределение функциональных обязанностей персонала предприятия.
23. Перечислите и охарактеризуйте основные и дополнительные услуги предприятия.
24. Перечислите и охарактеризуйте информационно-коммуникационные технологии и программные продукты предприятия сферы гостеприимства и (или) общественного питания. .
25. Охарактеризуйте особенности организации процесса обслуживания потребителей гостиничных услуг.
26. Охарактеризуйте регламентирование и контроль процесса обслуживания гостей на предприятии-объекте практики.
27. Проведите оценку эффективности деятельности гостиничного предприятия.
28. Назовите способы оценки качества оказания услуг предприятия.
29. Охарактеризуйте перспективы развития предприятия сферы гостеприимства и (или) общественного питания.
30. Оцените качество обслуживания потребителей в соответствии с их требованиями на предприятии.

#### **8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики**

а) Основная литература:

1. Джон, Р. Введение в гостеприимство : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальностям 10103 «Социально-культурный сервис и туризм», 10102 «Туризм» / Уокер Р. Джон ; перевод В. Н. Егорова. — 4-е изд. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 735 с. — ISBN 978-5-238-01392-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/81747.html>
2. Предпринимательство в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Ю. В. Орел, С. С. Вайцеховская, Н. Н. Тельнова [и др.]. — Ставрополь :

Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017. — 117 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/76049.html>

3. Амирова, З. Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства : учебное пособие / З. Б. Амирова. — Москва : Московская государственная академия водного транспорта, 2014. — 86 с. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/46463.html>

#### б) Дополнительная литература

1. Шпырня, О. В. Маркетинг в индустрии туризма и гостеприимства : учебное пособие для обучающихся по направлениям подготовки бакалавриата «Туризм» и «Гостиничное дело» / О. В. Шпырня. — Краснодар, Саратов : Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 119 с. — ISBN 978-5-93926-323-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <https://www.iprbookshop.ru/78034.html>

#### в) Периодические издания

1. Журнал «Гостиничный и ресторанный бизнес»
2. Журнал "Ресторанное и гостиничное дело"

#### г) Интернет – ресурсы

1. Ресурсы единой электронной образовательной среды (ЕЭОС) по изучаемым дисциплинам.
2. Электронная библиотека – [www.iprbookshop.ru](http://www.iprbookshop.ru)

Представленный список источников информации не является окончательным и может быть дополнен обучающимися.

### **9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

В процессе организации производственной практики должны применяться современные образовательные и научно-производственные технологии:

- 1) *мультимедийные технологии*, для чего ознакомительные лекции и инструктаж студентов во время практики проводятся в помещениях, оборудованных экраном, видеопроектором, персональными компьютерами. Это позволяет руководителям практики и специалистам организации экономить время, затрачиваемое на изложение необходимого материала и увеличить его объем;

2) *дистанционная форма* консультаций во время прохождения конкретных этапов практики и подготовки отчета;

3) *компьютерные технологии и программные продукты*, необходимые для сбора и систематизации технико-экономической информации, проведения требуемых программой практики расчетов и т.д.:

Пакет программ Microsoft Office

1. Word
2. Excel
3. Power Point
4. Outlook

## **10. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики**

Материально-техническое обеспечение практики должно быть достаточным для достижения целей практики и должно соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ. Обучающимся должна быть обеспечена возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написанию отчета.

Для полноценного прохождения производственной практики в конкретной организации должны использоваться инструментальные, программные средства и ИТ-решения, удовлетворяющие специфике подготовки бакалавров направления 43.03.03 Гостиничное дело – в частности компьютеры, оборудованные пакетом программ Microsoft Office (Word, Excel, Power Point, Outlook).

Рабочие места обучающихся, проходящих производственную практику, должны быть укомплектованы компьютерным оборудованием, включенным в локальную сеть организации и имеющим выход в сеть Интернет.

**Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«Международный банковский институт имени Анатолия Собчака»**

**Кафедра мировой экономики и менеджмента**

**СОГЛАСОВАНО:**

**Руководитель практики  
от организации**

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., подпись)

\_\_\_\_\_

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**УТВЕРЖДАЮ:**

**Заведующий кафедрой  
экономики и менеджмента** мировой

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., подпись)

\_\_\_\_\_

« \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

М.П.

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ**  
**для прохождения производственной практики**  
(вид практики)

обучающегося \_\_\_\_\_  
(курс) (Ф.И.О. полностью)

по направлению: 43.03.03 Гостиничное дело

Тема работы: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Организация (предприятие) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Сроки прохождения практики \_\_\_\_\_

Форма предоставления на кафедру выполненного задания \_\_\_\_\_

Дата выдачи задания \_\_\_\_\_

Руководитель практики от кафедры \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. полностью, должность)



Фото 3\*4

## **ЛИЧНЫЙ ЛИСТОК**

Ф.И.О. обучающегося \_\_\_\_\_

Факультет \_\_\_\_\_

Курс \_\_\_\_\_, группа \_\_\_\_\_

Направление 43.03.03 Гостиничное дело \_\_\_\_\_  
(шифр, наименование)

Сроки практики с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_

## ХАРАКТЕРИСТИКА

Результаты работы:

Личные и деловые качества (компетенции):

Качество отчета:

Рекомендации:

Оценка \_\_\_\_\_ Подпись \_\_\_\_\_

М.П.

Ф.И.О., должность \_\_\_\_\_  
руководителя практики от предприятия

Тел. \_\_\_\_\_

**Автономная некоммерческая организация высшего образования  
«Международный банковский институт имени Анатолия Собчака»**

**ОТЧЕТ**

о прохождении \_\_\_\_\_ производственной \_\_\_\_\_ практики

обучающегося \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ группы

---

(фамилия, имя, отчество)

Наименование места практики \_\_\_\_\_

---

Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_

---

Руководитель практики от кафедры \_\_\_\_\_

---

Санкт-Петербург 20\_\_ г.

## Дневник прохождения практики

Ф.И.О., должность \_\_\_\_\_  
руководителя практики от предприятия  
Подпись \_\_\_\_\_

М.П.