

ГОУ ВПО Российско-Армянский (Славянский) университет

Утверждено

Директор Института Экономики и Бизнеса

Арамян Ж.Б



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

*Вид практики: Производственная практика*

*Тип практики: Сервисная практика*

**Направление подготовки: Гостиничное дело**

**Наименование образовательной программы: Гостиничное дело**

**Форма обучения: очная**

Согласовано:

Заведующий Кафедрой Туризма и сферы услуг

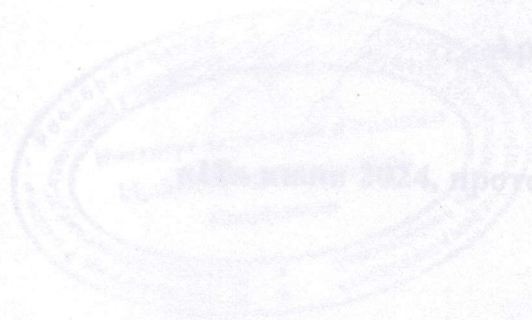
Агаджанян А.В

  
(подпись)

Утверждено

Директор Института Экономики и Бизнеса

Армиз Ж.Б



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Вид практики: Производственная практика

Тип практики: Сервисная практика

Направление подготовки: Гостиничное дело

Наименование образовательной программы: Гостиничное дело

Форма обучения: очная

## **1. Общие положения**

Рабочая программа практики разработана в соответствии с федеральным государственным стандартом по направлению «43.03.03 Гостиничное дело», утвержденным приказом Министерства науки и высшего образования РФ № 515 от 08.06.2017 и учебным планом.

**1.1 Объем практики в зачетных единицах составляет 4, ее продолжительность составляет 2,6 недели**

**1.2 Краткое описание практики**

Сервисная практика для студентов направления "Гостиничное дело" бакалавриата направлена на получение практического опыта в предоставлении гостиничных услуг и управление сервисными процессами. Целью практики является развитие профессиональных компетенций в области обслуживания клиентов, операционного управления и обеспечения высокого уровня сервиса в гостиничных предприятиях.

### **Задачи практики:**

- Ознакомление с операционной деятельностью гостиничных комплексов, включая прием и размещение гостей.
- Участие в организации и проведении мероприятий, обслуживании клиентов и решении повседневных задач.
- Развитие навыков общения и взаимодействия с клиентами, а также разрешение конфликтных ситуаций.
- Изучение и применение стандартов качества обслуживания и управления сервисом.
- Анализ и улучшение сервисных процессов для повышения уровня удовлетворенности клиентов.

Участие в сервисной практике позволяет студентам понять специфику работы гостиничных предприятий, улучшить навыки общения и управления, а также подготовиться к профессиональной деятельности в сфере гостеприимства, обеспечивая высокий уровень сервиса и удовлетворенности клиентов.

### 1.3 Место практики в структуре ОПОП

Сервисная практика для студентов направления "Гостиничное дело" бакалавриата занимает важное место в структуре учебного плана, тесно взаимодействуя с рядом ключевых дисциплин:

- **Управление гостиничным бизнесом:** Практика позволяет студентам применить знания о принципах и методах управления гостиницами в реальных условиях, что способствует углублению их понимания теоретических концепций.
- **Организация обслуживания в гостиницах:** Студенты получают практический опыт в организации и предоставлении гостиничных услуг, что помогает им лучше понять процессы и стандарты обслуживания.
- **Маркетинг в гостиничном бизнесе:** Практика предоставляет возможность работать с маркетинговыми стратегиями и инструментами на практике, что способствует развитию навыков продвижения гостиничных услуг и взаимодействия с клиентами.
- **Управление персоналом:** В ходе практики студенты получают опыт работы с персоналом гостиницы, что включает в себя управление, обучение и мотивацию сотрудников, а также разрешение конфликтных ситуаций.
- **Экономика гостиничного бизнеса:** Практика помогает студентам понять финансовые аспекты управления гостиницами, включая бюджетирование, ценообразование и анализ финансовой деятельности.
- **Правовое регулирование в сфере гостеприимства:** Студенты знакомятся с правовыми аспектами работы гостиничных предприятий, что включает в себя соблюдение норм и стандартов, а также управление рисками.
- **Информационные технологии в гостиничном бизнесе:** Практика позволяет студентам применять информационные технологии для оптимизации процессов обслуживания и управления гостиницами, включая использование систем управления гостиницей (PMS) и онлайн-бронирования.

Таким образом, сервисная практика является интеграционной частью учебного плана, обеспечивая применение теоретических знаний на практике и способствуя комплексному развитию профессиональных навыков студентов в сфере гостиничного бизнеса.

## 2. Требования к результатам организационно - управленческой практики

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

Код универсальной компетенции	Наименование универсальной компетенции	Код индикатора достижения компетенций	Наименование индикатора достижений компетенций
<b>УК 1</b>	Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	<b>УК 1.1</b>	Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие
		<b>УК 1.2</b>	Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи
		<b>УК 1.3</b>	Рассматривает и предлагает возможные варианты решения поставленной задачи, оценивая их достоинства и недостатки
<b>УК 2</b>	Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	<b>УК 2.1</b>	Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений.
		<b>УК 2.2</b>	Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время.
		<b>УК 2.3</b>	Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта.
<b>УК 3</b>	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<b>УК 3.1</b>	Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде.
		<b>УК 3.2</b>	Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.
		<b>УК 3.3</b>	Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.

<b>УК 4</b>	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<b>УК 4.1</b>	Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.
		<b>УК 4.2</b>	Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках.
		<b>УК 4.3</b>	Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.
<b>УК 5</b>	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<b>УК 5.1</b>	Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.
		<b>УК 5.2</b>	Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп.
		<b>УК 5.3</b>	Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.
<b>УК 6</b>	Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<b>УК 6.1</b>	Применяет технологии тайм-менеджмента
		<b>УК 6.2</b>	Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда
<b>УК 7</b>	Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и	<b>УК 7.1</b>	Знать основы физической культуры и здорового образа жизни; - влияние оздоровительных систем физического воспитания на укрепление здоровья, профилактику профессиональных заболеваний и вредных привычек

	профессиональной деятельности	УК 7.2	Уметь применять способы контроля и оценки физического развития и физической подготовленности
		УК 7.3	Использовать приобретенные знания и умения в практической деятельности и повседневной жизни для повышения работоспособности, сохранения и укрепления здоровья.
		УК 7.4	Осуществлять творческое сотрудничество в коллективных формах занятий физической культурой
УК 8	Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	УК 8.1	Обеспечивает личную безопасность и безопасные условия труда на рабочем месте, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов
		УК 8.2	Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения), в том числе на рабочем месте
		УК 8.3	Владеть навыками применения основных методов защиты при угрозе и возникновении ЧС и военных конфликтов в повседневной жизни и профессиональной деятельности
УК 9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК 9.1	Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике
		УК 9.2	Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом)
УК 10	Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению	УК 10.1	Знает основы действующего законодательства, иных форм права применительно к профессиональной деятельности, законодательство в сфере противодействия коррупции
		УК 10.2	Уважительно относится к нормам действующего законодательства, иных форм права, в т.ч. в сфере противодействия коррупции
<b>Код общепрофессии</b>	<b>Наименование общепрофессиональной компетенции</b>	<b>Код индикатора</b>	<b>Наименование индикатора достижений компетенций</b>

нальной компетенции		достижения компетенций	
<b>ОПК 1</b>	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере гостеприимства и общественного питания	<b>ОПК 1.1</b>	Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в организациях сферы гостеприимства
		<b>ОПК 1.2</b>	Осуществляет поиск и применяет технологические новации в организациях сферы гостеприимства
		<b>ОПК 1.3</b>	Использует современные информационнокоммуникационные технологии специализированное программное обеспечение в организациях сферы гостеприимства
<b>ОПК 2</b>	Способен обеспечивать выполнение основных функций управления подразделениями организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<b>ОПК 2.1</b>	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями организаций сферы гостеприимства
		<b>ОПК 2.2</b>	Использует основные методы и приемы планирования, организации, координации и контроля деятельности подразделений организаций сферы гостеприимства
<b>ОПК 3</b>	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<b>ОПК 3.1</b>	Оценивает качество оказания услуг в сфере гостеприимства с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
		<b>ОПК 3.2</b>	Обеспечивает, требуемое отечественными и международными стандартами, качество процессов оказания услуг в сфере гостеприимства (ИСО 9000, ХАССП, ГОСТ, интегрированные системы)
<b>ОПК 4</b>	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания	<b>ОПК 4.1</b>	Осуществляет мониторинг рынка услуг сферы гостеприимства, изучение рынка, потребителей, конкурентов
		<b>ОПК 4.2</b>	Осуществляет продажи услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе с помощью онлайн технологий
		<b>ОПК 4.3</b>	Осуществляет продвижение услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания, в том числе в сети Интернет



<b>ОПК 5</b>	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	<b>ОПК 5.1</b>	Способен выполнять экономические расчеты, понимать процесс ценообразования в сфере гостеприимства
		<b>ОПК 5.2</b>	Способен выполнять сопоставление экономических показателей и обосновано выбирать наиболее эффективное решение
		<b>ОПК 5.3</b>	Способен рассчитывать показатели экономической эффективности производственной деятельности в сфере гостеприимства и определять способы их достижения
<b>ОПК 6</b>	Способен применять законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	<b>ОПК 6.1</b>	Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области
		<b>ОПК 6.2</b>	Соблюдает законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности
		<b>ОПК 6.3</b>	Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
<b>ОПК 7</b>	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	<b>ОПК 7.1</b>	Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей услуг организаций сферы гостеприимства
		<b>ОПК 7.2</b>	Обеспечивает соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
<b>Код профессиональной компетенции</b>	<b>Наименование профессиональной компетенции</b>	<b>Код индикатора достижения компетенций</b>	<b>Наименование индикатора достижений компетенций</b>
<b>ПК 1</b>	Владение теоретическими основами проектирования, готовность к применению основных методов проектирования	<b>ПК 1.1</b>	Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение
		<b>ПК 1.2</b>	Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале.

		<b>ПК 1.3</b>	Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений организации сферы гостеприимства
<b>ПК 2</b>	Способность координировать и контролировать деятельность департаментов в сфере гостеприимства и общественного питания	<b>ПК 2.1</b>	Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания.
		<b>ПК 2.2</b>	Определяет формы и методы контроля бизнес процессов департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания
		<b>ПК 2.3</b>	Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства
<b>ПК 3</b>	Способность разрабатывать и внедрять современные технологии обслуживания в сфере гостеприимства и общественного питания	<b>ПК 3.1</b>	Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий.
		<b>ПК 3.2</b>	Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности
		<b>ПК 3.3</b>	Разрабатывает предложения по совершенствованию технологий обслуживания в организациях избранной профессиональной сферы с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя, в том числе лиц с ограниченными
<b>ПК 4</b>	Способность управлять качеством и стандартизацией процессов обслуживания	<b>ПК 4.1</b>	Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности

		<b>ПК 4.2</b>	Обеспечивает внедрение разработанных стандартов и регламентов в практическую деятельность организации избранной профессиональной сферы
		<b>ПК 4.3</b>	Организует работу по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общеотраслевым стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности
<b>ПК 5</b>	Навыки деловой документации и самопрезентации	<b>ПК 5.1</b>	Умеет грамотно писать автобиографию
		<b>ПК 5.2</b>	Умеет корректно оформить резюме, используя необходимые реквизиты
		<b>ПК 5.3</b>	Умеет правильно написать заявление и объяснительную записку
<b>ПК 6</b>	Научно-исследовательские и аналитические навыки	<b>ПК 6.1</b>	Умеет реферировать научную литературу в рамках своей профессиональной деятельности
		<b>ПК 6.2</b>	Умеет написать аннотацию к научной статье
		<b>ПК 6.3</b>	Умеет составлять терминологический словарь по своей специальности

## 2.2.Способы проведения практики

Сервисная практика для студентов направления "Гостиничное дело" может быть проведена различными способами, обеспечивая многообразие опыта и навыков:

1. **Стажировка в гостиничных предприятиях:** Студенты проходят практику в различных гостиничных комплексах, включая отели, курортные гостиницы и гостиницы-бутики. Это позволяет им получить непосредственный опыт работы в реальных условиях, взаимодействовать с клиентами и решать повседневные задачи.

2. **Практика в отделах гостиницы:** Студенты могут работать в различных отделах гостиницы, таких как рецепция, отдел бронирования, отдел по работе с клиентами, отдел по управлению персоналом и отдел маркетинга. Это помогает им понять работу каждого отдела и научиться эффективно взаимодействовать между подразделениями.

3. **Участие в организации и проведении мероприятий:** Студенты принимают участие в планировании и организации мероприятий, проводимых в гостиницах, таких как конференции, корпоративные мероприятия, свадьбы и другие торжества. Это развивает навыки управления проектами и обслуживания клиентов.

4. **Работа с информационными системами:** Студенты обучаются работе с системами управления гостиницей (PMS), системами онлайн-бронирования и другими цифровыми инструментами, используемыми в гостиничном бизнесе. Это помогает им освоить современные технологии, применяемые в индустрии гостеприимства.

5. **Исследовательские проекты:** Студенты могут выполнять исследовательские проекты, направленные на анализ и улучшение гостиничных услуг. Это включает в себя сбор и анализ данных, изучение потребностей клиентов и разработку рекомендаций по повышению качества обслуживания.

6. **Симуляционные игры и тренинги:** В рамках практики могут проводиться симуляционные игры и тренинги, моделирующие реальные ситуации в гостиничном бизнесе. Это помогает студентам развивать навыки принятия решений и разрешения конфликтных ситуаций в безопасной учебной среде.

Эти способы проведения практики обеспечивают всестороннее развитие профессиональных навыков студентов, подготовку к реальной работе в гостиничном бизнесе и понимание различных аспектов управления гостиничными предприятиями.

### **2.3. Места проведения практики**

- Lore travel, Visit Armenia
- One Armenia/2492
- Astera A.V.E. Travel Agency
- Happy Holidays
- “Kanch travel”
- Arshavner akumb

- Cosmo Travel
- Hot tours
- United Travel
- Yerani Travel
- HD Travel
- Maratuk Travel
- Sputnik
- Rima Travel
- One Way
- Apaga Resort Office in Yerevan
- Anriva Travel
- Go To Dili
- Doping Creative Agency
- Just Travel
- Alluria Wine
- Maratuk
- Greenrock Yerevan
- Black Stone
- Fym Managment
- Федерация туризма
- Министерство Экономии, Комитет Туризма
- George's Dom
- Yeremyan Projects
- ArmLand
- Scream of Soul
- Apricot Yerevan
- Ibis Yerevan Center
- The Alexander Luxury Hotel
- Holiday Inn Express
- Holiday Inn
- Ramada Hotel & Suites by Wyndham Yerevan
- Radisson Blu Hotel
- Hilton Hotel
- Golden Palace Hotel Yerevan
- Armenia Marriott Hotel Yerevan
- Stellar group Hotels (National Hotel, Royal Palace, Northern Avenue)
- HOSTEEVA
- Ani Hotels
- Dvin 7 Visions Hotel