

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**
**«КАРАЧАЕВО-ЧЕРКЕССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ У.Д. АЛИЕВА»**

Факультет экономики и управления



**УП.01.01 ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО
МОДУЛЯ**

**«ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ
ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»**

Направление подготовки

43.02.16. Туризм и гостеприимство

(шифр, название направления)

Среднее профессиональное образование

Форма обучения

очно-заочная

Год начала подготовки - 2023

(по учебному плану)

Карачаевск, 2023

Рабочая программа производственной практики разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее - ФГОС) СОО в пределах образовательной программы СПО по специальности среднего профессионального образования (далее - СПО) 43.02.16. Туризм и гостеприимство.

Составитель: Текеева Л.Д., Ногайлиева М.Х

Рабочая программа производственной практики одобрена на заседании предметно-цикловой комиссии «Социально-правовые дисциплины» от 23 июня 2023 г., протокол № 6.

Председатель ПЦК
«Социально-правовые дисциплины»


Ногайлиева М. Х.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цель изучения дисциплины
2. Место дисциплины в учебном плане
3. Общая трудоемкость дисциплины в часах
4. Формируемые компетенции
5. Знания, умения и навыки, получаемые в результате освоения дисциплины
6. Содержание дисциплины
7. Виды учебной работы
8. Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины
 - а) основная литературы*
 - б) дополнительная учебная литература*
 - в) интернет ресурсы*
9. Форма промежуточной аттестации
10. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Рабочая программа дисциплины
ПП.01.01 ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 «ОРГАНИЗАЦИЯ И
КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ
ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА»
43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО

<p>Цель и задачи изучения дисциплины</p>	<p>Целями производственной практики являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> закрепление теоретических знаний, полученных при изучении профессионального модуля; <input type="checkbox"/> формирование у обучающегося общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта и реализуется в рамках профессиональных модулей ОПОП СПО, предусмотренных ФГОС СПО по специальности 43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО; <input type="checkbox"/> развитие и накопление специальных навыков, изучение и участие в разработке организационно-методических и нормативных документов для решения отдельных задач по месту прохождения практики; <input type="checkbox"/> ознакомление с содержанием основных работ выполняемых на предприятии по месту прохождения практики; <input type="checkbox"/> изучение особенностей функционирования конкретных технологических процессов; <input type="checkbox"/> освоение технологии организации процесса питания; <p>В основу практического обучения обучающихся положены следующие принципы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> сочетание практического обучения с теоретической подготовкой обучающихся; <input type="checkbox"/> использование в обучении достижений науки и техники, передовой организации труда, методов работы с современными средствами.
<p>Место дисциплины в учебном плане</p>	<p>ПП.01.01</p>
<p>Общая трудоемкость дисциплины в часах</p>	<p>72</p>
<p>Семестр</p>	<p>5</p>

Формируемые компетенции	ПК 1.1. Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства; ПК 1.2. Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства; ПК 1.3. Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства; ПК 1.4. - Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги.
Содержание дисциплины	Виды работ по производственной практике ПП.01.01: - Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями; - Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время предоставления услуг; - Выполнение калькуляции стоимости услуг для потребителей; - Прием заявки на соответствующие услуги (по телефону, факсу, Интернету) на русском и иностранном языке; - Оформление принятых заявок на оказание соответствующих услуг; - Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение услуг; - Внесение изменений в заказ.
Перечень основной и дополнительной литературы, необходимой для освоения дисциплины	
<i>а) нормативно-правовые акты</i>	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Федеральный закон от 26 декабря 1995 г. N 208-ФЗ "Об акционерных обществах" 2. Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" 3. Распоряжение Правительства РФ от 20 сентября 2019 г. № 2129-р О Стратегии развития туризма в РФ на период до 2035 г. 4. Правительства Российской Федерации "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" от 18.11.2020 N 1860. 	
<i>б) основная литература</i>	

1. Резник, Г. А. Сервисная деятельность : учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва : ИНФРА-М, 2021. — 202 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016211-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1241803> – Режим доступа: по подписке.

2. Свириденко, Ю. П. Сервисная деятельность : учебное пособие / Ю.П. Свириденко, В.В. Хмелев. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 174 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — DOI 10.12737/23520. - ISBN 978-5-16-014846-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1836717> – Режим доступа: по подписке.

3. Быстров, С. А. Организация туристской деятельности. Управление турфирмой : учебное пособие / С. А. Быстров. - Москва : Форум : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-589-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/967459> – Режим доступа: по подписке.

4. Индустрия гостеприимства: основы организации и управления : учебное пособие / А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, Ю.М. Белозерова, Е.Н. Кнышова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 400 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-8199-0787-0. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1872110> – Режим доступа: по подписке.

5. Можаяева, Н. Г. Индустрия гостеприимства: практикум : учебное пособие / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 120 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-567-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1843557> – Режим доступа: по подписке.

6. Чудновский, А. Д. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства : учебное пособие / А. Д. Чудновский, Ю. М. Белозерова. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 335 с. — (Высшее образование). - ISBN 978-5-8199-0502-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1843593> – Режим доступа: по подписке.

7. Ивлиева, О. В. Теория и практика экологического туризма: учебное пособие / О. В. Ивлиева; Южный федеральный университет. - Ростов-наДону; Таганрог: ЮФУ, 2020. - 86 с. - ISBN 978-5-9275-3404-3. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1308391> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

в) дополнительная учебная литература

1. Ушаков, Р. Н. Организация гостиничного дела: обеспечение

безопасности : учебное пособие / Р.Н. Ушаков, Н.Л. Авилова. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 136 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-014473-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1911729> – Режим доступа: по подписке.

2. Ивлиева, О. В. Теория и практика экологического туризма: учебное пособие / О. В. Ивлиева; Южный федеральный университет. - Ростов-наДону; Таганрог: ЮФУ, 2020. - 86 с. - ISBN 978-5-9275-3404-3. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

3. Покровский, Н. Е. Туризм: от социальной теории к практике управления: учебное пособие / Н. Е. Покровский, Т. И. Черняева. - 2-е изд., испр. и доп. - Москва: Университетская книга; Логос, 2020. - 424 с. - ISBN 978-5-98704-449-0. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1214525> - Режим доступа: по подписке.-Текст: электронный.

4. Чудновский, А. Д. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства: учебное пособие / А.Д. Чудновский, Ю.М. Белозерова. - Москва: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2018. - 335 с. - ISBN 978-5-8199-0786-3. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/960105> - Режим доступа: по подписке. - Текст: электронный.

з) интернет - ресурсы

- 1 Информационно-правовой портал «Консультант плюс» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.consultant.ru/>
2. Информационно-правовой портал «Гарант» (правовая база данных). [Электронный ресурс]. – URL: <http://www.garant.ru/>
3. Информационный портал для профессионалов гостиничного и ресторанного бизнеса: URL: <http://prohotelia.com>.
4. Официальный сайт ассоциации турагентов по развитию туристического бизнеса «Альянс туристических агентств» (АТА): URL: <http://www.atarussia.ru/>.
5. Официальный сайт Минкультуры России: URL: <https://www.mkrf.ru/>.
6. Электронно-библиотечные системы: Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» - <https://www.elibrary.ru/>. Лицензионное соглашение №15646 от 01.08.2014г. Бесплатно.
7. Официальный сайт Роспотребнадзора: URL: <http://rospotrebnadzor.i-u/>.

Форма промежуточной аттестации	4 семестр - диф.зачет
--------------------------------	-----------------------

ЗАДАНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ(ПО ПРОФИЛЮ СПЕЦИАЛЬНОСТИ)

ПП.01.01 ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА» ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО МОДУЛЯ ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СЛУЖБ ПРЕДПРИЯТИЙ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА

Задания 1 типа

1. Стратегия ведения бизнеса в индустрии гостеприимства.
2. Основные циклы бизнеса в гостеприимстве.
3. Функциональное назначение гостиниц.
4. Виды гостиниц и их характеристика.
5. Классификация гостиниц.
6. Классификация предприятий питания.
7. Типы предприятий питания и их характеристика.
8. Понятие культуры обслуживания.
9. Обслуживание в номерах (основные правила).
10. Вклад российских ученых в развитие науки об управлении.
11. Системный подход к менеджменту: авторы, годы становления, основные идеи, вклад в современный менеджмент.
12. Национальные особенности менеджмента: особенности японского и американского менеджмента, специфика российского менеджмента.
13. Понятие управленческого решения: основные определения.
14. Классификация управленческих решений по способам разработки.
15. Требования, предъявляемые к целям организации.
16. Сущность и виды планирования деятельности организации.
17. Составление счета за обслуживание
18. Правила проверки наличия и активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности
19. Правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд
20. Правила заполнения актов на проживающего при порче или утере имущества гостиницы
21. Правила поведения сотрудников на жилых этажах в экстремальных ситуациях
22. Правила обращения с магнитными ключами
23. Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы

Задания 2 типа

1. Приведите примеры классификации гостиниц по месторасположению, емкости номерного фонда, сезонности.
2. Приведите примеры классификации гостиничных предприятий по

- особенностям питания и функциональному назначению.
3. Охарактеризуйте виды отелей по уровню сервиса в разных странах мира.
 4. Ведущие мировые гостиничные цепи, приведите примеры.
 5. Функциональное зонирование номера гостиничного предприятия, приведите примеры.
 6. Назовите основы классификации номерного фонда в РФ.
 7. Назовите основы европейской классификации номерного фонда.
 8. Охарактеризуйте основные услуги, оказываемые в гостиницах. Приведите примеры дополнительных услуг.
 9. Дайте определение понятию фирменного стиля в индустрии гостеприимства.
 10. Каково место и роль сферы общественного питания в индустрии гостеприимства.
 11. Приведите примеры видов менеджмента исходя из отраслевой и функциональной специфики.
 12. Что называют миссией организации? Приведите пример формулировки миссии какой-либо организации.
 13. Объясните смысл фразы «организовать деятельность группы людей».
 14. Как вы понимаете следующее изречение? «Организацию трудно увидеть. Мы видим только то, что на поверхности: высокие здания, оборудованные компьютерами помещения, приветливых служащих, но в целом организация представляет собой нечто туманное и абстрактное» (Ричард Л. Дафт).
 15. Почему понятие «бюрократия» в наши дни часто употребляется в негативном значении? Дайте свою оценку этому понятию с учетом изученного материала.
 16. Менеджмент часто называют наукой, практикой и искусством. Как вы думаете, почему? В каких литературных произведениях, фильмах, мультфильмах, телепередачах и т.п. вы обнаруживали сюжеты и эпизоды, связанные с менеджментом?
 17. Приведите примеры классификации гостиниц по месторасположению, емкости номерного фонда, сезонности.
 18. Приведите примеры классификации гостиничных предприятий по особенностям питания и функциональному назначению.
 19. Охарактеризуйте виды отелей по уровню сервиса в разных странах мира.
 20. Ведущие мировые гостиничные цепи, приведите примеры.
 21. Функциональное зонирование номера гостиничного предприятия, приведите примеры.
 22. Назовите основы классификации номерного фонда в РФ.
 23. Назовите основы европейской классификации номерного фонда.
 24. Охарактеризуйте основные услуги, оказываемые в гостиницах. Приведите примеры дополнительных услуг.
 25. Дайте определение понятию фирменного стиля в индустрии гостеприимства.

Задания 3 типа

1. Правомерно ли утверждение, что «современная индустрия гостеприимства – это индустрия быстрого обслуживания». Ответ аргументируйте.
2. Стремление ко все большему комфорту – один из главных двигателей развития индустрии гостеприимства. Но единственный ли? Что еще определяет прогресс сферы гостеприимства? Можете ли вы указать на отрицательные последствия стремления человечества жить все более комфортно?
3. Для большинства людей справедливо, пожалуй, определение «существо разумное, комфорталюбивое». Но всегда были те, кто пренебрегали комфортом. В чем причина такого образа мысли? И как на это может реагировать индустрия гостеприимства?
4. Покажите взаимосвязь между такими понятиями, как потребность, научно-технический прогресс, комфорт. Как эта взаимосвязь проявляется в деятельности сферы гостеприимства?
5. Что относится к потребностям первой необходимости? Что определяет границу между потребностями первой необходимости и другими потребностями? Могут ли транспортные услуги или услуги развлечения быть потребностями первой необходимости?
6. Дайте характеристику административной школе менеджмента: годы развития, авторы и последователи, основные идеи, практическое значение для современного менеджмента.
Как вы понимаете принципы управления по А. Файолю? Составьте таблицу, продумайте и запишите краткое пояснение для каждого принципа.
7. Дайте характеристику школе человеческих отношений: годы развития, авторы и последователи, основные идеи, практическое значение для современного менеджмента.
Что такое Хоторнский эффект (Hawthorne effect)? Придумайте и опишите пример проявления такого эффекта в деятельности какой-либо организации (или одного ее подразделения).
8. Дайте характеристику школе наук о поведении: годы развития, авторы и последователи, основные идеи, практическое значение для современного менеджмента. Вспомните основные положения теорий «Х» и «Y», предложенных американским ученым Дугласом Мак-Грегором. Какие идеи кажутся вам более правильными и соответствующими современным условиям? Какие положения и выводы вы будете использовать в своей работе менеджером? Почему?
9. В научной литературе существует ряд мнений, что является высшей целью деловой активности в сфере гостеприимства. Некоторые специалисты считают, что такой целью является удовлетворение потребностей клиента; другие – получение прибыли; а третьи – обеспечение качественного обслуживания. А как считаете вы? Что является высшей целью деловой активности в сфере гостеприимства?
10. Правомерно ли утверждение, что «современная индустрия гостеприимства – это индустрия быстрого обслуживания». Ответ

аргументируйте.

11. Стремление ко все большему комфорту – один из главных двигателей развития индустрии гостеприимства. Но единственный ли? Что еще определяет прогресс сферы гостеприимства? Можете ли вы указать на отрицательные последствия стремления человечества жить все более комфортно?

12. Для большинства людей справедливо, пожалуй, определение «существо разумное, комфорталюбивое». Но всегда были те, кто пренебрегали комфортом. В

чем причина такого образа мысли? И как на это может реагировать индустрия гостеприимства?

13. Покажите взаимосвязь между такими понятиями, как потребность, научно-технический прогресс, комфорт. Как эта взаимосвязь проявляется в деятельности сферы гостеприимства?