

## Аннотация

Производственная сервисная практика входит в состав части, формируемой участниками образовательных отношений, образовательной программы подготовки обучающихся по направлению подготовки/ специальности 43.03.03 «Гостиничное дело» направленность «Организация гостиничных услуг». Организацию и проведение практики осуществляет кафедра №62.

Цель проведения производственной сервисной практики:

(вид практики)

- применять методы прикладных исследований в гостиничной деятельности;
- обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса гостиницы;
- управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования;
- закрепление теоретических знаний, полученных при изучении базовых дисциплин;
- получение обучающимися необходимых профессиональных умений, навыков и опыта профессиональной деятельности в области гостиничного дела;
- практическое участие студентов в деятельности гостиничного предприятия;
- участие в работе основных служб и отделов предприятий в гостиничной индустрии;
- приобщение к социальной среде гостиничного предприятия;
- приобретение практических сервисных навыков и компетенций, а также опыта самостоятельной работы в сфере будущей профессиональной деятельности.
- получение первичных умений и навыков сервисной деятельности.

Задачи проведения производственной практики:

(вид практики)

- знать внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения организации избранной сферы деятельности
- знать методы взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами - представителями разных культур
- знать способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам
- знать специфику и особенности обслуживания туристов из зарубежных стран, правила международного этикета
- уметь разрешать проблемные ситуации потребителей, партнеров и заинтересованных сторон
- уметь организовать контроль за выполнением сотрудниками стандартов обслуживания и обеспечением качества гостиничного продукта
- владеть навыками организации работы по подготовке и прохождению процедуры соответствия действующим общепромышленным стандартам и системам сертификации на уровне департаментов (служб, отделов) организации избранной сферы деятельности
- владеть навыками нахождения требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации в избранной сфере профессиональной деятельности; методами исследования удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинга качества обслуживания в организациях сферы гостеприимства и общественного питания
- определить приоритеты личностного роста;

- усвоение приемов, методов и способов обработки, представления и интерпретации результатов проведенных практических исследований.

Производственная сервисная практика обеспечивает формирование у обучающихся следующих универсальных компетенций:

УК-6 «Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни»; профессиональных компетенций:

ПК-5 «Способен обеспечить формирование и внедрение корпоративных стандартов и регламентов процессов обслуживания, соответствия отраслевым стандартам сервиса»,

ПК-6 «Способен применять методы прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности»

Содержание практики охватывает круг вопросов, связанных с получения усений и навыков в сервисной деятельности гостиничного предприятия.

Промежуточная аттестация по практике осуществляется путем защиты отчетов, составляемых обучающимися по итогам практики. Форма промежуточной аттестации по практике – дифференцированный зачет.

Общая трудоемкость практики составляет 6 зачетных единиц, 216 часов.

Язык обучения русский.