

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Ястребов Олег Александрович
Должность: Ректор
Дата подписания: 16.05.2025 11:49:13
Уникальный программный ключ:
ca953a0120d891083f939673078ef1a989dae18a

**Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«Российский университет дружбы народов имени Патриса Лумумбы»**

Высшая школа управления

(наименование основного учебного подразделения (ОУП) – разработчика ОП ВО)

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА

(вид практики: учебная, производственная)

Рекомендована МССН для направления подготовки/специальности:

38.04.02 Менеджмент

(код и наименование направления подготовки/специальности)

Практическая подготовка обучающихся ведется в рамках реализации основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОП ВО):

Управление гостиничным комплексом

(наименование (профиль/специализация) ОП ВО)

2025 г.

1. ЦЕЛЬ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Целью проведения «учебной практики» является формирование у обучающихся путем погружения в профессиональную среду системных управленческих знаний и профессиональных умений, и навыков (на продвинутом уровне) и компетенций для управления гостиничным комплексом.

2. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОБУЧЕНИЯ ПО ИТОГАМ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Проведение «Учебной практики» направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций (части компетенций):

Таблица 2.1. Перечень компетенций, формируемых у обучающихся при прохождении практики (результатов обучения по итогам практики)

Шифр	Компетенция	Индикаторы достижения компетенции (в рамках данной дисциплины)
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК-1.1. Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие;
		УК-1.2. Определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи;
		УК-1.3. Осуществляет поиск информации для решения поставленной задачи по различным типам запросов;
		УК-1.4. Предлагает варианты решения задачи, анализирует возможные последствия их использования;
		УК-1.5. Анализирует пути решения проблем мировоззренческого, нравственного и личностного характера на основе использования основных философских идей и категорий в их историческом развитии и социально-культурном контексте.
УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	УК-2.1. Формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта;
		УК-2.2. Определяет связи между поставленными задачами и ожидаемые результаты их решения;
		УК-2.3. В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы;
		УК-2.4. Анализирует план-график реализации проекта в целом и выбирает оптимальный способ решения поставленных задач, исходя из

		действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений;
		УК-2.5.Контролирует ход выполнения проекта, корректирует план-график в соответствии с результатами контроля.
УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	УК-3.1.Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;
		УК-3.2.Формулирует и учитывает в своей деятельности особенности поведения групп людей, выделенных в зависимости от поставленной цели;
		УК-3.3.Анализирует возможные последствия личных действий и планирует свои действия для достижения заданного результата;
		УК-3.4.Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами команды;
		УК-3.5 Аргументирует свою точку зрения относительно использования идей других членов команды для достижения поставленной цели;
		УК-3.6.Участствует в командной работе по выполнению поручений.
ОПК-1	Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на продвинутом уровне) экономической, организационной и управленческой теории, инновационных подходов, обобщения и критического анализа практик управления	ОПК-1.1. Обладает фундаментальными знаниями в области менеджмента;
		ОПК-1.2. Умеет использовать фундаментальные знания экономической, организационной и управленческой теории для успешного выполнения профессиональной деятельности;
		ОПК-1.3. Применяет инновационные подходы для решения управленческих задач с учетом обобщения и критического анализа передовых практик управления;
		ОПК-1.4. Владеет навыками обоснованного выбора методов решения практических и исследовательских задач.
ОПК-4	Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков, выявлять и оценивать новые	ОПК-4.1. Использует современные методы, технологии и инструменты управления проектной и процессной деятельностью в компании;
		ОПК-4.2. Применяет в процессной и проектной деятельности современные практики управления, лидерские и коммуникативные навыки;

	рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций	ОПК-4.3. Выявляет и оценивает новые рыночные возможности развития инновационных направлений деятельности компании;
		ОПК-4.4. Разрабатывает на основе использования современных методов позиционирования бизнеса стратегии развития компаний и соответствующие им бизнес-модели.
ПК-1	Способен анализировать и проводить оценку деятельности гостиничного комплекса	ПК-1.1. Способен проводить мониторинг внешней и внутренней среды гостиничного комплекса;
		ПК-1.2. Способен применять методы стратегического и ситуационного анализа деятельности гостиничного комплекса;
		ПК-1.3. Способен руководить работами по совершенствованию гостиничного продукта.

3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОП ВО

«Учебная практика» относится к базовой компоненте обязательной части блока Б2 ОП ВО.

В рамках ОП ВО обучающиеся также осваивают дисциплины и/или другие практики, способствующие достижению запланированных результатов обучения по итогам прохождения «Учебной практики».

Таблица 3.1. Перечень компонентов ОП ВО, способствующих достижению запланированных результатов обучения по итогам прохождения практики

Шифр	Наименование компетенции	Предшествующие дисциплины/модули, практики*	Последующие дисциплины/модули, практики*
УК-1	Способен осуществлять поиск, критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	-	Стратегический менеджмент в индустрии гостеприимства Теория управления гостиничным бизнесом Выпускная квалификационная работа
УК-2	Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	-	Моделирование и оптимизация бизнес-процессов сферы гостеприимства Управление ресурсами департаментов гостинично-ресторанного комплекса Выпускная квалификационная работа

УК-3	Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	-	Управления персоналом в сфере гостеприимства Управление ресурсами департаментов гостинично-ресторанного комплекса Выпускная квалификационная работа
ОПК-1	Способен решать профессиональные задачи на основе знания (на продвинутом уровне) экономической, организационной и управленческой теории, инновационных подходов, обобщения и критического анализа практик управления	-	Операционный менеджмент (предпринимательство) в индустрии гостеприимства Управленческая экономика предприятий гостеприимства Управление ресурсами департаментов гостинично-ресторанного комплекса Выпускная квалификационная работа
ОПК-4	Способен руководить проектной и процессной деятельностью в организации с использованием современных практик управления, лидерских и коммуникативных навыков, выявлять и оценивать новые рыночные возможности, разрабатывать стратегии создания и развития инновационных направлений деятельности и соответствующие им бизнес-модели организаций	-	Управление брендом и медиа-стратегии в индустрии гостеприимства Цифровой маркетинг в индустрии гостеприимства Управление ресурсами департаментов гостинично-ресторанного комплекса Выпускная квалификационная работа
ПК-1	Способен анализировать и проводить оценку деятельности гостиничного комплекса	-	Управление качеством и стандарты в индустрии гостеприимства Управление ресурсами департаментов гостинично-ресторанного комплекса

			Финансовый менеджмент в гостинично-ресторанном комплексе Выпускная квалификационная работа
--	--	--	---

* - заполняется в соответствии с матрицей компетенций и СУП ОП ВО

4. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ

Общая трудоемкость «Учебной практики» составляет 3 зачетных единицы (108 ак.ч.).

5. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Таблица 5.1. Содержание практики*

Наименование раздела практики	Содержание раздела (темы, виды практической деятельности)	Трудоемкость, ак.ч.
Раздел 1. Подготовительный этап	Инструктаж по сбору, обработке необходимого материала, по составлению отчета	2
	Инструктаж по технике безопасности	2
	Знакомство с местом прохождения практики, с целью проведения анализа, объекта исследования	10
Раздел 2. Правовые и практические аспекты управления гостиничным комплексом	Тема 1. Нормативные документы, регулирующие гостиничную деятельность в Российской Федерации	6
	1.1. Закон о защите прав потребителей. Положение о классификации гостиниц в РФ	2
	1.2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ и регистрация гостей	4
	Тема 2. Основы коммуникации и работа с жалобами и обращениями	18
	2.1. Телефонный этикет, навыки деловой переписки	6
	2.2. Приветствие, прощание, непринужденная беседа, обращение к гостю по имени. Оказание дополнительных услуг по запросу гостя	6
	2.3 Работа с жалобами и отзывами. Коммуникация после выезда гостей	6
	Тема 3. Стандартные процедуры службы приема и размещения: бронирование, заселение, выезд	40
	3.1 Стандартная операционная процедура бронирования номера в зависимости от типа гостя. Групповое бронирование	10

Наименование раздела практики	Содержание раздела (темы, виды практической деятельности)	Трудоемкость, ак.ч.
	3.2 Стандартная операционная процедура заселения гостя с бронированием и без	10
	3.3 Стандартная операционная процедура группового заселения	10
	3.4 Оказание премиум-услуг	10
	Тема 4. Безопасность гостей и сотрудников	10
	4.1 Работа при отключении системы управления гостиницей	4
	4.2 Правила безопасности при возникновении нестандартных и чрезвычайных ситуаций	6
Раздел 3. Заключительный этап	Подготовка отчета по практике	18
	Презентация отчета	2
ВСЕГО:		108

* - содержание практики по разделам и видам практической подготовки ПОЛНОСТЬЮ отражается в отчете обучающегося по практике.

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Для самостоятельной работы студентов – аудитория № 412 (Москва, Проспект мира, д.150), оборудованная 5 рабочими станциями с доступом к сети «Интернет» и в электронную информационно-образовательную среду организации, и комплектом учебной мебели на 15 посадочных мест.

Аудитория оборудована техническими средствами обучения для представления информации по учебной практике: аудиторная доска, мультимедийное оборудование (ноутбук, проектор).

7. СПОСОБЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

«Учебная практика» может проводиться как в структурных подразделениях РУДН или в организациях г. Москвы (стационарная), так и на базах, находящихся за пределами г. Москвы (выездная).

Проведение практики на базе внешней организации (вне РУДН) осуществляется на основании соответствующего договора, в котором указываются сроки, место и условия проведения практики в базовой организации.

Сроки проведения практики соответствуют периоду, указанному в календарном учебном графике ОП ВО. Сроки проведения практики могут быть скорректированы при согласовании с Управлением образовательной политики и Департамент организации практик и трудоустройства обучающихся в РУДН.

8. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

Основная литература:

Нормативные правовые акты, иная документация

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 N 132-ФЗ (в последней редакции).
2. Федеральный закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 08.08.2024).
3. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (в последней редакции) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
4. Профессиональный стандарт 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц (утв. приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 7 мая 2015 г. N 282н).
5. Постановление от 24 декабря 2020 года N 44 Об утверждении санитарных правил СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг".
6. ГОСТ Р ИСО 9001-2015 СИСТЕМЫ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА.
<https://docs.cntd.ru/document/1200124394?ysclid=lgpj48gjq6175044823>
7. ГОСТ Р 54869-2011 Проектный менеджмент.
<https://docs.cntd.ru/document/1200089604?ysclid=lgpj5l19yd931670493>

Основная литература:

1. Бураковская, Н. В. Обслуживание в гостиничном комплексе особых категорий клиентов: учебное пособие для вузов / Н. В. Бураковская, О. В. Лукина, Ю. Р. Солодовникова. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 96 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18220-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/534557>
2. Дехтярь, Г. М. Стандартизация, сертификация, классификация в туристской и гостиничной индустрии: учебник для вузов / Г. М. Дехтярь. — 5-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 397 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15308-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/562363>
3. Глазков, В. Н. Методы научных исследований в сфере туризма и гостиничного дела: учебное пособие для вузов / В. Н. Глазков. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 177 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13427-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/543663>
4. Морозов, М. А. Экономика организаций сферы туризма: учебник для вузов / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 7-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 301 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-20740-8. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/558670>
5. Тимохина, Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. — 2-е изд. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 300 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-14413-0. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/560466>

Дополнительная литература:

1. Игнатьева, И. Ф. Организация туристской деятельности: учебник для вузов / И. Ф. Игнатьева. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 405 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-18846-2. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561575>

2. Николенко, П. Г. Организация гостиничного дела: учебник для вузов / П. Г. Николенко, Е. А. Шамин, Ю. С. Ключева. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 531 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-17282-9. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/565984>

3. Ветитнев, А. М. Информационные технологии в туристской индустрии: учебник для вузов / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 340 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-07375-1. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/561772>

4. Отнюкова, М. С. Инновации в туризме: учебник для вузов / М. С. Отнюкова. — Москва: Издательство Юрайт, 2025. — 135 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15354-5. — Текст: электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/568315>

Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

1. ЭБС РУДН и сторонние ЭБС, к которым студенты университета имеют доступ на основании заключенных договоров:

- Электронно-библиотечная система РУДН – ЭБС РУДН <http://lib.rudn.ru/MegaPro/Web>

- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» <http://www.biblioclub.ru>

- ЭБС Юрайт <http://www.biblio-online.ru>

- ЭБС «Консультант студента» www.studentlibrary.ru

- ЭБС «Лань» <http://e.lanbook.com/>

2. Базы данных и поисковые системы:

- электронный фонд правовой и нормативно-технической документации <http://docs.cntd.ru/>

- поисковая система Яндекс <https://www.yandex.ru/>

- поисковая система Google <https://www.google.ru/>

-реферативная база данных SCOPUS <http://www.elsevierscience.ru/products/scopus/>

*Учебно-методические материалы для прохождения практики, заполнения дневника и оформления отчета по практике *:*

1. Правила техники безопасности при прохождении «Учебной практики» (первичный инструктаж).

2. Общее устройство и принцип работы технологического производственного оборудования, используемого обучающимися при прохождении практики; технологические карты и регламенты и т.д. (при необходимости).

3. Методические указания по заполнению обучающимися дневника и оформлению отчета по практике.

* - все учебно-методические материалы для прохождения практики размещаются в соответствии с действующим порядком на странице практики **в ТУИС!**

9. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ И БАЛЛЬНО-РЕЙТИНГОВАЯ СИСТЕМА ОЦЕНИВАНИЯ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ ПО ИТОГАМ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Оценочные материалы и балльно-рейтинговая система* оценивания уровня сформированности компетенций (части компетенций) по итогам прохождения учебной практики представлены в Приложении к настоящей Программе практики (модуля).

* - ОМ и БРС формируются на основании требований соответствующего локального нормативного акта РУДН (положения/порядка).

РАЗРАБОТЧИКИ:

Эксперт по методологии

**АНО ДПО «Академия гостеприимства Космос»
к.пед.н., доцент по кафедре туризма и сервиса**

Ю.В. Проценко

должность, название кафедры

подпись

инициалы, фамилия

Методолог

**АНО ДПО «Академия гостеприимства Космос»
к.техн.н.**

О.Н. Кутайцева

должность, название кафедры

подпись

инициалы, фамилия

Старший эксперт по методологии

АНО ДПО «Академия гостеприимства Космос»

А.А. Демидова

должность, название кафедры

подпись

инициалы, фамилия

РУКОВОДИТЕЛЬ БУП:

**Заведующий кафедрой
гостиничного и ресторанного
бизнеса**

К.С. Горяинов

Должность БУП

Подпись

Фамилия И.О.

РУКОВОДИТЕЛЬ ОП ВО:

Доцент

А.А. Островская

Должность, БУП

Подпись

Фамилия И.О.