

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
Государственная организация высшего профессионального
образования
«Донецкий национальный университет экономики и торговли
имени Михаила Туган-Барановского»

Кафедра сервиса и гостиничного дела



УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор

(подпись)

Я. А. Омелянович

02 2021 г.

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (ОРГАНИЗАЦИОННО-
УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ) ПРАКТИКА

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм
(код и наименование)
Программа высшего профессионального образования - программа бакалавриата
Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
(код и наименование)
Профиль Гостинично-ресторанное дело
(наименование)
Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:
очная форма обучения второй курс
заочная форма обучения третий курс

Донецк
2021

Министерство образования и науки
Донецкой Народной Республики

Государственная организация высшего профессионального образования
«Донецкий национальный университет экономики и торговли
имени Михаила Туган-Барановского»

Кафедра сервиса и гостиничного дела

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ)
ПРАКТИКА

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм
(код и наименование)

Программа высшего профессионального образования - программа бакалавриата

Направление подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
(код и наименование)

Профиль Гостинично-ресторанное дело
(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:
очная форма обучения второй курс
заочная форма обучения (очно-заочная) третий курс

СОГЛАСОВАНО:

ООО «РУСЬ»

Директор  Олейников В.Н.
« 10 » 10 2021г.

Донецк
2021



**Министерство образования и науки
Донецкой Народной Республики**

**Государственная организация высшего профессионального
образования
«Донецкий национальный университет экономики и торговли
имени Михаила Туган-Барановского»**

Кафедра сервиса и гостиничного дела

А.В. Полякова, Е.В. Куценко

**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (ОРГАНИЗАЦИОННО-
УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ) ПРАКТИКА**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

для обучающихся II курса очной, III курса заочной
форм обучения направления подготовки
43.03.03 Гостиничное дело
профиль Гостинично-ресторанное дело

Донецк
2021

УДК 640.41:378.147(076.5)
ББК 65.432я73 + 74.480.276я73
П54

Рецензенты:

Антонова В.А. – д-р экон. наук, проф.
Палий Н.С. – канд. экон. наук, доц.

Полякова А.В.

П54 Производственная (организационно-управленческая) практика : Рабочая программа для обучающихся II курса очной III курса заочной форм обучения направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профиль Гостинично-ресторанное дело / А. В. Полякова, Е. В. Куценко; М-во образования и науки Донец. Народ. Респ., Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. Нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. сервиса и гостинич. дела. – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2021. – 36 с.

Рабочая программа разработана согласно учебному плану направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профиль Гостинично-ресторанное дело и образовательной характеристики. В программе излагаются цели, задачи и содержание практики обучающихся на предприятиях гостинично-ресторанного хозяйства, приведены структурно-логическая схема, спецификация требований для всех этапов практики, методические рекомендации по выполнению задач программы, указаны формы и методы контроля за ходом практики, приведены требования к содержанию и оформлению отчета по практике, подведение итогов практики, представлен список литературы, рекомендуемой для подготовки отчета и индивидуального задания.

УДК 640.41:378.147(076.5)
ББК 65.432я73 + 74.480.276я73

© Полякова А.В., Куценко Е. В., 2021
© ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2021

Производственная (организационно-управленческая) практика : Рабочая программа для обучающихся II курса очной, III курса заочной форм обучения направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль Гостинично-ресторанное дело

разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом Университета:

- в 2020 г. - для очной формы обучения;
- в 2020 г. - для заочной формы обучения;

Разработчики:

ПОЛЯКОВА А.В., канд. техн. наук, доцент;

КУЦЕНКО Е.В., канд. экон. наук, доцент;

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела (протокол № 13 от «01» февраля 2021 года)

И.о. зав. кафедрой сервиса
и гостиничного дела, канд. техн. наук, доц.

Л.В. Крылова

Программа рассмотрена и одобрена на заседании методической (экспертной) комиссии по направлениям подготовки факультета ресторано-гостиничного бизнеса (протокол № 10 от «20» февраля 2021 года)

Председатель методической
(экспертной) комиссии ФРГБ

Л.В. Крылова

«СОГЛАСОВАНО»

зав. учебно-методической лабораторией
инновационных технологий и качества
образования

«24» 02 2021 года

Л.Д. Стародубцева

Одобрено на заседании Учебно-методического Совета Университета
(протокол № 1 от «24» 02 2021 года)

Председатель

Л.А. Омелянович

Производственная (организационно-управленческая) практика : Рабочая программа для обучающихся II курса очной, III курса заочной форм обучения направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль Гостинично-ресторанное дело

разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом Университета:

- в 2020 г. - для очной формы обучения;

- в 2020 г. - для заочной формы обучения;

Разработчики:

ПОЛЯКОВА А.В., канд. техн. наук, доцент;

КУЦЕНКО Е.В., канд. экон. наук, доцент;

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела (протокол № 13 от «01» февраля 2021 года)

И.о. зав. кафедрой сервиса

и гостиничного дела, канд. техн. наук, доц.

Л.В. Крылова

Программа рассмотрена и одобрена на заседании методической (экспертной) комиссии по направлениям подготовки факультета ресторанно-гостиничного бизнеса (протокол № ___ от «20» февраля 2021 года)

Председатель методической
(экспертной) комиссии ФРГБ

Л.В. Крылова

«СОГЛАСОВАНО»

зав. учебно-методической лабораторией
инновационных технологий и качества
образования

« ___ » _____ 2021 года

Л.Д. Стародубцева

Одобрено на заседании Учебно-методического Совета Университета
(протокол № ___ от « ___ » _____ 2021 года)

Председатель

Л.А. Омелянович

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	7
1. Цели и задачи практики.....	8
2. Структурно-логическая схема практики.....	9
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной (организационно-управленческой) практики	10
4. Базы практики и требования к ним.....	14
5. Организация и руководство практикой.....	15
6. Содержание этапов производственной (организационно-управленческой) практики	17
7. Спецификация требований ко всем этапам практики.....	20
8. Методические рекомендации по прохождению практики	23
9. Индивидуальные задания.....	25
10. Занятия и экскурсии во время практики.....	27
11. Рекомендуемые учебные пособия.....	27
12. Формы и методы контроля.....	28
13. Требования к отчету.....	29
14. Критерии оценки качества практической подготовки и оценка компетенций.....	30
15. Подведение итогов практики.....	32
Литература	33
Приложение	35

ВВЕДЕНИЕ

Профессиональная деятельность бакалавра заключается в приобретении и реализации задач и обязанностей профессиональной деятельности в производственно-технологической, организационно-управленческой, инженерно-исследовательской и административно-хозяйственной сферах. В связи с этим первым этапом профессиональной практической подготовки бакалавров по гостинично-ресторанному делу является производственная практика на предприятиях гостинично-ресторанного хозяйства.

Практическая подготовка обучающихся университета по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профиль Гостинично-ресторанное дело организуется согласно учебному плану и рабочему учебному плану, графику организации учебного процесса студентов укрупненной группы 43.00.00 «Сервис и туризм», направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль Гостинично-ресторанное дело, Типовому Положению "О практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего профессионального образования Донецкой Народной Республики", утвержденного приказом Министерства образования и науки Донецкой Народной Республики от 16 декабря 2015 г. № 911, Положением о практике обучающихся, осваивающих основные образовательные программы высшего профессионального образования государственной организации высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» (стандарт Системы управления качеством ПП2-17/УН, редакция 4, введенный в действие с 06.05.2019 г.), Инструкцией по оцениванию практики студентов ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» (стандарт Системы управления качеством ИСУК 6.4-05/УН, редакция 1, введенный в действие с 26.12.2018 г).

Во время практики идет закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися во время изучения дисциплин “Организация гостиничного хозяйства”, “Основы охраны труда”, “Организация работы предприятий питания”, «Инфраструктура гостинично-ресторанного хозяйства», «Основы научных исследований», «Туризмоведение», «Технология продукции ресторанного хозяйства» и другие.

Обучающиеся знакомятся с опытом работы гостинично-ресторанных комплексов, что способствует развитию самостоятельности, творческой инициативы обучающихся, приобретению профессиональных и организационных навыков, которые обеспечивают полноценную практическую деятельность выпускников факультета по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль Гостинично-ресторанное дело.

Во время практики обучающийся выполняет работу на соответствующих рабочих местах под руководством руководителей практики от университета и предприятия. Не допускается использование обучающихся на работах, не предусмотренных программой практики.

Продолжительность производственной (организационно-управленческой) практики (Б.2.В.2) – 6 недель (324 часа или 9,0 зачетных единиц (кредитов ECTS).

В программе рассматриваются вопросы организации и руководства производственной (организационно-управленческой) практикой, ее содержание, порядок прохождения, оценивания и подведения итогов.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАНИЯ ПРАКТИКИ

Целью практики является получение навыков самостоятельной практической деятельности, которая связана с будущей профессиональной работой на предприятиях гостинично-ресторанного хозяйства разных типов и форм собственности. Обучающийся должен ознакомиться с производственной структурой гостиничного предприятия, службами гостиницы и их функциями, технологическим циклом обслуживания клиентов гостиничного комплекса.

Ознакомление с работой различных служб отеля будет способствовать закреплению знаний, полученных при обучении таких дисциплин, как: “Организация гостиничного хозяйства”, “Организация работы предприятий питания”, «Инфраструктура гостинично-ресторанного хозяйства», “Технология продукции ресторанного хозяйства”, «Туризмоведение», «Основы научных исследований», «Гражданское строительство».

Задания практики:

- формирования общего представления о деятельности гостиничного комплекса;
- определение цели и задач гостиничного предприятия;
- исследование работы основных служб гостиницы;
- исследование организации технологического цикла обслуживания клиента гостиничного предприятия;
- выполнения индивидуального задания (по заданию руководителя практики).

По результатам прохождения практики обучающиеся должны

знать:

- цели и задачи гостиничного предприятия;
- организацию работы основных служб гостиницы;
- технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице;
- основные организационно-технологические процессы в гостинице;
- обязанности персонала службы приема и размещения и службы обслуживания гостиничного предприятия.

уметь:

- ориентироваться в деятельности основных служб гостиничного предприятия и их взаимосвязи;
- выполнять работу работников отеля первого квалификационного уровня;

- приобрести основные навыки для исполнения должностных обязанностей одной из должностей в определенной службе отеля (согласно индивидуального задания).

2. СТРУКТУРНО-ЛОГИЧЕСКАЯ СХЕМА ПРАКТИКИ



3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ) ПРАКТИКИ

В результате прохождения производственной (организационно-управленческой) практики у обучающегося должны быть сформированы **компетенции и индикаторы их достижения**:

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИДК-1 _{УК-1} Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи, находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи. ИДК-2 _{УК-1} Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки ИДК-3 _{УК-1} Грамотно, логично, аргументировано формирует собственные суждения и оценки. ИДК-4 _{УК-1} Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности ИДК-5 _{УК-1} Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи
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	ИДК-1 _{УК-2} Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. ИДК-2 _{УК-2} Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач ИДК-3 _{УК-2} Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений ИДК-4 _{УК-2} Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИДК-1 _{УК-3} Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде ИДК-2 _{УК-3} Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п.). ИДК-3 _{УК-3} Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата ИДК-4 _{УК-3} Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на	ИДК-1 _{УК-4} Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. ИДК-2 _{УК-4} Использует информационно-коммуникационные технологии

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
государственном и иностранном(ых) языке	<p>при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>ИДК-3_{УК-4}Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>ИДК-4_{УК-4}Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; критикуя аргументировано и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.</p> <p>ИДК-5_{УК-4}Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно.</p>
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<p>ИДК-1_{УК-5}Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.</p> <p>ИДК-2_{УК-5}Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.</p> <p>ИДК-3_{УК-5}Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</p>
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<p>ИДК-1_{УК-6}Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.</p> <p>ИДК-2_{УК-6}Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p> <p>ИДК-3_{УК-6}Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p> <p>ИДК-4_{УК-6}Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата.</p> <p>ИДК-5_{УК-6}Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков</p>

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности	ИДК-1 _{УК-7} Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни ИДК-2 _{УК-7} Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности.
УК-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	ИДК-1 _{УК-8} Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. ИДК-2 _{УК-8} Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте. ИДК-3 _{УК-8} Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты. ИДК-4 _{УК-8} Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.
ПКО-1.Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания	ИДК-1 _{ПКО-1} Формирует цель и задачи деятельности подразделений гостиниц и предприятий питания и организует их выполнение. ИДК-2 _{ПКО-1} Организует оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале; ИДК-3 _{ПКО-1} Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса; ИДК-4 _{ПКО-1} Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений гостиничного комплекса;
ПКО-2.Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания	ИДК-1 _{ПКО-2} Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов); ИДК-2 _{ПКО-2} Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания; ИДК-3 _{ПКО-2} Обеспечивает организацию и функционирование службы внутреннего контроля; ИДК-4 _{ПКО-2} Организует контроль за функционированием системы внутреннего распорядка; ИДК-5 _{ПКО-2} Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания
ПКО-3.Способен применять современные технологии для формирования и предоставления гостинично-ресторанного продукта	ИДК-1 _{ПКО-3} Участвует в формировании гостинично-ресторанного продукта на основе современных технологий. ИДК-2 _{ПКО-3} Осуществляет проведение мероприятий по предоставлению гостинично-ресторанного продукта потребителям, наиболее отвечающего их требованиям по срокам, цене и уровню качества обслуживания. ИДК-3 _{ПКО-3} Разрабатывает предложения по изменению состава гостинично-ресторанного продукта с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя.

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
ПКО-4. Готов реализовать проекты на предприятиях размещения и питания	ИДК-1 _{ПКО-4} Определяет цели и задачи проекта, составление технико-экономического обоснования. ИДК-2 _{ПКО-4} Организует процесс проектирования и реализации проектов в гостиничной деятельности. ИДК-3 _{ПКО-4} Обеспечивает распределение полномочий в процессе работы над проектом. ИДК-4 _{ПКО-4} Обеспечивает материально-техническое обеспечение проекта
ПКО-5. Способен организовать работу по подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения, проведению сертификации услуг размещения и общественного питания	ИДК-1 _{ПКО-5} Организует работу по подготовке и подтверждению соответствия системе классификации гостиниц и других средств размещения на уровне департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания. ИДК-2 _{ПКО-5} Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса и предприятия питания. ИДК-3 _{ПКО-5} Обеспечивает контроль за выполнением сотрудниками подразделений стандартов обслуживания и обеспечением качества гостинично-ресторанного продукта;
ПКО-6. Способен применять прикладные методы исследовательской деятельности в сфере гостеприимства	ИДК-1 _{ПКО-6} Использует прикладные методы для исследования рынка гостинично-ресторанных услуг и его компонентов, особенностей конкуренции; маркетинговых исследований для формирования и продвижения гостинично-ресторанного продукта, соответствующего запросам потребителей; ИДК-2 _{ПКО-6} Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания на предприятиях размещения и питания. ИДК-3 _{ПКО-6} Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации
ПК-1. Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности предприятий размещения и питания для обоснования эффективных управленческих решений	ИДК-1 _{ПК-1} Осуществляет сбор и анализ данных о затратах предприятия и его подразделений. ИДК-2 _{ПК-1} Участвует в составлении сметы и формировании стоимости гостинично-ресторанных услуг ИДК-3 _{ПК-1} Организует оценку экономической эффективности деятельности предприятия и его подразделений ИДК-4 _{ПК-1} Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности подразделений предприятий размещения и питания.
ПК-2. Способен организовать продаж гостинично-ресторанного продукта на основе современных рыночных технологий	ИДК-1 _{ПК-2} Осуществляет оценку и анализ программ продаж гостинично-ресторанного продукта ИДК-2 _{ПК-2} Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики предприятия ИДК-3 _{ПК-2} Осуществляет проведение мероприятий по продаже гостинично-ресторанного продукта с использованием современных технологий.
ПК-3. Способен продвижению гостинично-	ИДК-1 _{ПК-3} Анализирует рыночную ситуацию и выбор целевых сегментов потребителей ИДК-2 _{ПК-3} Разрабатывает программу продвижения гостинично-

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
ресторанного продукта с использованием современных информационных технологий	ресторанного продукта на основе современных информационно-коммуникативных технологий. ИДК-3 _{ПК-3} Осуществляет проведение мероприятий по продвижению гостинично-ресторанного продукта целевым сегментам потребителей и индивидуальным клиентам. ИДК-4 _{ПК-3} Проводит мероприятия по оценке эффективности программ продвижения.
ПК-4. Готов самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования гостиничного продукта	ИДК-1 _{ПК-4} Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для решения задач проектирования гостинично-ресторанного продукта ИДК-2 _{ПК-4} Обеспечивает использование актуальной и полноценной информации в процессе проектирования гостиничной деятельности. ИДК-3 _{ПК-4} Обеспечивает информационное сопровождение проектов на всех этапах проектирования.
ПК-5. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ИДК-1 _{ПК-5} Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов. ИДК-2 _{ПК-5} Осуществляет коммуникации с потребителями гостинично-ресторанных услуг, анализирует жалобы и претензии гостей к качеству сервиса, подготавливает предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ИДК-3 _{ПК-5} Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания
ПК-6. Способен использовать методы мониторинга и прогнозирования развития рынка гостиничных услуг а	ИДК-1 _{ПК-6} Использует существующие технологии проведения мониторинга рынка услуг гостеприимства и методов исследования гостиничного продукта на рынке индустрии размещения и питания; ИДК-2 _{ПК-6} Применяет методики определения рыночных потребностей, реальный объем продаж гостиничного продукта. ИДК-3 _{ПК-6} Осуществляет на основе полученной информации прогнозирование объемов и ассортимента гостинично-ресторанных услуг

4. БАЗЫ ПРАКТИКИ И ТРЕБОВАНИЯ К НИМ

Базы производственной практики определены договорами между университетом и предприятиями гостиничного хозяйства всех форм собственности и является официальным основанием для прохождения практики обучающихся.

Практика обучающихся проводится на современных предприятиях гостинично-ресторанного хозяйства и отвечает требованиям программы практики и Положению о производственной практике. Базами практики являются гостинично-ресторанные комплексы города Донецка, других населенных пунктов Донецкой Народной Республики и Российской Федерации.

При наличии в университете государственных, региональных заказов на подготовку специалистов, перечень баз практики дают организации и учреждения, которые формировали заказ на специалистов.

При подготовке университетом специалистов по целевым договорам с предприятиями и организациями базы практики оговариваются в этих соглашениях.

Обучающиеся могут самостоятельно подобрать для себя место прохождения практики с разрешения кафедры и предложить его для использования при наличии письменного согласия руководителя предприятия.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ

Учебно-методическое руководство практикой осуществляется преподавателями кафедры сервиса и гостиничного дела.

Распределение обучающихся по базам практики, сроки ее прохождения, руководители практики от университета оформляется приказом ректора университета согласно заключенным договорам с предприятиями и по индивидуальным заказам предприятий по согласованию с кафедрой.

Перед началом практики декан факультета с участием преподавателей кафедры и заведующего практикой университета проводит инструктивные собрания с обучающимися, на которых рассматриваются все организационные вопросы практики. Обучающихся знакомят с приказом о распределении по базам практики, с правами и обязанностями, указывают сроки ее прохождения. Ответственный преподаватель кафедры по руководству практикой знакомит обучающихся с приказом о распределении по базам практики, с правами и обязанностями, указывает сроки ее прохождения, проводит беседу по технике безопасности и правилам поведения на предприятиях гостинично-ресторанного хозяйства. Руководители практики – преподаватели кафедры выдают обучающимся направление на практику, программу практики, дневник и индивидуальное задание. Руководитель гостиницы по прибытии обучающегося на предприятие издает приказ о зачислении его на практику, при этом назначается руководитель практикой обучающегося из числа ведущих специалистов.

Руководитель практики от кафедры

несет ответственность за:

- общее руководство в соответствии с программой практики;
- контроль и наблюдение за профессиональным становлением обучающегося на протяжении всей практики;
- предоставление необходимых указаний, при необходимости;
- выполнение программы практики в целом и за координацию программы прохождения практики обучающимся;
- посещение базы практики для проведения консультаций обучающимся по программе практики;

обеспечивает:

- подготовку баз практики к прибытию обучающихся-практикантов и предварительное проведение соответствующих мероприятий;
- проведение всех организационных мероприятий перед отправкой студентов на практику: инструктаж о порядке прохождения практики и о технике безопасности, предоставление обучающимся-практикантам необходимых документов, перечень которых определяет кафедра;
- высокое качество прохождения практики по программе в тесном контакте с руководителем от базы практики;

контролирует:

- обеспечение нормальных условий работы, проведение с обучающимися обязательных инструктажей по охране труда и технике безопасности;
- выполнение обучающимися-практикантами правил внутреннего трудового распорядка;
- посещение обучающимися базы практики.

сообщает обучающимся о системе отчетности по практике, а именно:

- представление письменного отчета,
- образец оформления индивидуального задания,
- подготовку доклада, сообщения, выступления и т.д.;
- принимает отчеты обучающихся по практике в составе комиссии;
- представляет заведующему кафедрой отчетную информацию о

проведении практики с замечаниями и предложениями относительно улучшения практики обучающихся.

Руководитель от базы практики, ответственный за прохождение практики на конкретном предприятии гостиничного хозяйства:

- принимает обучающихся на практику в соответствии с календарным планом;
- несет ответственность за организацию выполнения программы практической подготовки;
- создает необходимые условия для выполнения обучающимися программы практики;
- обеспечивает учет выходов на работу обучающихся-практикантов, сообщает университету обо всех нарушениях ими правил внутреннего трудового распорядка;
- способствует, на сколько это возможно, тому, чтоб практикант использовал время пребывания на базе практики с максимальной пользой, с целью приобретения опыта, а также, чтобы это время соответствовало целям программы практики, профессиональному становлению обучающегося;
- организовывает и контролирует выполнение программы практики обучающимся соответственно конкретного этапа практики;
- проверяет отчеты обучающихся по практике, дает отзыв о их качестве, дает характеристику на каждого обучающегося-практиканта.

Обучающийся-практикант обязан:

до начала практики:

- за месяц до начала практики оформить санитарную книжку;
- до отправления на практику получить на кафедре дневник, программу практики и инструктаж относительно порядка прохождения практики, а также индивидуальное задание у руководителя практики от кафедры;
- своевременно прибыть на базу практики.
на предприятии:
- пройти инструктаж и строго придерживаться правил пожарной безопасности и охраны труда;
- строго выполнять действующие на предприятии правила внутреннего распорядка и трудовой дисциплины. На обучающихся-практикантов, которые нарушают правила внутреннего распорядка, руководителями от предприятия могут быть наложены взыскания, о которых письменно сообщается декану факультета;
- выполнять в полном объеме все задания, предусмотренные программой практики и указаниями руководителей практики;
- систематически делать записи в дневнике по практике в соответствии с программой практики и календарным планом выполнения работ;
- нести ответственность за выполненную работу;
- находится на предприятии на протяжении всего рабочего дня, самостоятельно составить и оформить отчет о выполненной работе за период прохождения практики и представить его руководителю;
- защитить отчет по практике своему руководителю от университета в положенный срок.

Обучающийся имеет право: получать консультации у руководителей практики по всем вопросам программы практики, составления отчета, выполнения индивидуального задания.

По окончании практики дневник с отзывом руководителя практики от предприятия, отчет о прохождении практики, содержащий данные о выполнении программы практики и индивидуального задания, заверяются руководителем практики от предприятия и его печатью.

6. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Содержание практики обусловлено видом и специализацией предприятия гостиничного хозяйства, но для всех баз практики существует общий перечень организационных вопросов. Основные этапы производственной практики представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Содержание основных этапов производственной практики

Основные этапы практики и их содержание	Продолжительность практики, дни
1	2
1. Организационно-технологическая характеристика предприятия	
1.1. Организационные вопросы прохождения практики: оформление на практику, получение пропусков, инструктаж по технике безопасности, охраны труда, правил противопожарной безопасности; составление графика прохождения практики от предприятия. Ознакомительная экскурсия по предприятию	1
1.2. Общие сведения о предприятии: наименование предприятия, режим работы, специализация, форма собственности, правовой статус, реквизиты. Особенности дизайна гостиничного предприятия	1
2. Ознакомление с основными службами гостиницы и их функциями	
2.1. Знакомство со службами отеля: названия служб, их функции и квалификационный состав. Система взаимодействия между различными службами	4
2.2. Структура подчинения сотрудников различных служб. Должности и квалификация работников, их взаимодействие	2
2.3. Должностные обязанности (инструкции) и навыки, необходимые для исполнения должностных обязанностей	3
3. Анализ технологического цикла обслуживания клиента гостиницы	
3.1. Анализ системы бронирования мест в гостинице. Исследование основных этапов процесса бронирования: подбор номеров, согласно заказов, из тех, что есть в наличии; регистрация, подтверждение и выполнение предварительных заказов, составление административных отчетов	2
3.2. Анализ процесса регистрации клиентов по прибытии в гостиницу. Предрегистрационная деятельность: оформление регистрационной карточки или анкеты. Регистрационная запись в журнале регистрации граждан (форма № 5, форма № 6). Автоматизированная и неавтоматизированная система поселения. Саморегистрация. Случаи отказа при поселении. Выдача ключа от номера.	2
3.3. Анализ правил предварительной оплаты за основные услуги. Тарифы в отеле на основные услуги.	2

1	2
Методы оплаты за основные услуги. Порядок и формы выписывания счетов (форма № 4-Г, форма № 9-Г). Кассовые и персональные чеки, гарантированное обслуживание чеков. Расчеты с использованием пластиковых карточек, карточек гостя, дорожных чеков. Оплата услуг через Интернет.	
3.4. Особенности процесса размещения в номерном фонде. Ведомость учета движения номеров (форма № 11). Характеристика номерного фонда в гостинице (типы и количество номеров, их расположение, виды кроватей и основные мебель, что используются в номерах).	2
3.5. Анализ перечня основных и дополнительных услуг в гостинице, особенности их предоставления. Обслуживание клиентов поверхностной службой (вручения корреспонденции, телефонное обслуживание, использование мобильной связи, предоставление бытовых услуг). Виды питания в отеле. Система обеспечения безопасности гостя (защита жизни, здоровья человека, сохранности имущества). Виды дополнительных услуг. Использование информационных стендов. Рассмотрение жалоб.	3
3.6. Выписка из номера гостиницы и конечный расчет за оказанные услуги при выезде. Порядок процедуры выписывания из номера. Оформление бланков строгой отчетности (форм №№ 4-Г, 8-Г, 9-Г, 10-Г, 13-Г). Отъезд гостя.	2
4. Индивидуальное задание	2
5. Оформление результатов практики	
5.1. Оформление отчета	3
5.2. Защита отчета	1
Всего	30

7. СПЕЦИФИКАЦИЯ ТРЕБОВАНИЙ КО ВСЕМ ЭТАПАМ ПРАКТИКИ

Спецификация минимальных требований к компетентности выпускника определенного образовательного уровня и ее оценка выявляет определенный уровень компетентности и помогает определить, может ли кандидат на получение соответствующего диплома выполнять дельные профессиональные задачи, обязанности и нести ответственность и, как следствие, имеет ли он право занимать конкретную должность.

Формирование компетентности осуществляется поэтапно на основе образовательной программы по соответствующим направлениям подготовки и образовательным уровням.

1 этап адаптации, на котором обучающийся приспосабливается к требованиям деятельности в конкретной отрасли гостиничного хозяйства;

2 этап идентификации, на котором обучающийся отождествляет и осознает суть ключевых объектов и явлений, которые формируют содержание профессиональной работы, и осознает свои профессиональные потребности, знакомится с производственными функциями.

3 этап самореализации, на котором обучающийся должен использовать свои способности к профессиональной деятельности в практических действиях на объектах гостиничного хозяйства.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Фаза практики: ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ), 2 КУРС

I этап адаптации		II этап идентификации		III этап самореализации	
Набор задач	Набор обязанностей	Набор задач	Набор обязанностей	Набор задач	Набор обязанностей
<p>Организационные вопросы прохождения практики.</p> <p>Общие сведения о предприятии</p> <p>Состав служб в гостиничном предприятии, их функции и основные задачи, которые они решают.</p>	<p>Своевременно оформиться на практику. Пройти инструктаж по технике безопасности, охраны труда, правил противопожарной безопасности, составить график прохождения практики на предприятии. Принять участие в ознакомительной экскурсии по предприятию. Адрес, местонахождение предприятия, характеристика номерного фонда гостиницы, особенности контингента жителей.</p> <p>Дать характеристику услуг предприятия. Ознакомление с составом служб и их функциями, особенностями организации работы в каждой службе, перечнем должностей и квалификационным составом работников в каждой службе.</p>	<p>Ознакомление с системой бронирования мест в гостинице</p> <p>Ознакомление с процессом регистрации клиентов по прибытии в гостиницу</p> <p>Ознакомление с правилами предварительной оплаты за основные услуги</p>	<p>Исследование основных этапов процесса бронирования: подбор номеров, согласно заказов, из свободных; регистрация, подтверждение и выполнение предварительных заказов, составление административных отчетов. Изучение правил оформления регистрационной карточки или анкеты. Регистрационная запись в журнале регистрации граждан. Система поселения (автоматизированная и неавтоматизированная). Ознакомление с тарифной политикой отеля. Методы оплаты за основные услуги. Порядок выписки счетов. Расчеты с использованием пластиковых карточек, карточек гостя, дорожных чеков и тому подобное.</p>	<p>Организация системы бронирования мест в гостинице.</p> <p>Организация процесса регистрации клиента по прибытии в гостиницу.</p> <p>Организация предварительной оплаты за основные услуги</p>	<p>Закрепление навыков процесса бронирования, регистрации, подтверждения и выполнения заказов, составление административных отчетов.</p> <p>Закрепление умения оформления регистрационной карточки или анкеты; регистрационной записи в журнале регистрации граждан (форма № 5, форма № 6).</p> <p>Закрепление навыков по порядку выписывания счетов (№ 4-Г, 9-Г). Использование кассовых и персональных чеков, гарантированное обслуживание чеков. Оплата услуг через Интернет.</p>

<p>Анализ технологического цикла обслуживания клиента гостиницы</p>	<p>Ознакомиться с этапами оказания услуги размещения клиента в номерном фонде гостиницы</p>	<p>Изучить особенности процесса размещения в номерном фонде</p> <p>Ознакомление с перечнем основных и дополнительных услуг в гостинице</p> <p>Выписка из номера гостиницы и конечный расчет за оказанные услуги при выезде</p> <p>Детальное ознакомление с организацией работы конкретной службы отеля (по заданию руководителя)</p>	<p>Дать характеристику номерного фонда в гостинице (типы и количество номеров, их расположение, виды кроватей и основная мебель, которая используется в номерах)</p> <p>Обслуживание клиентов поэтажной службой. Виды питания в отеле. Система обеспечения безопасности гостя. Виды дополнительных услуг. Рассмотрение жалоб.</p> <p>Порядок процедуры выписывания из номера и окончательный расчет за оказанные услуги при выезде. Отъезд гостя</p> <p>Определение основных задач службы. Определение структуры подчинения сотрудников службы. Соответствие должности и квалификации рабочих. Взаимодействие между персоналом службы</p>	<p>Организация размещения в номерном фонде.</p> <p>Организация предоставления основных и дополнительных услуг.</p> <p>Организация процесса выбытия клиента из номера.</p> <p>Организация работы в должности первого квалификационного уровня (по заданию руководителя)</p>	<p>Закрепление навыков учета движения номеров (форма № 11).</p> <p>Закрепление навыков работы по предоставлению различных услуг этажным службой отеля.</p> <p>Закрепление навыков по оформлению бланков строгой отчетности (форм №№ 4-Г, 8-Г, 9-Г, 10-Г, 13-Г).</p> <p>Изучение должностной инструкции по определенной должности первого квалификационного уровня. Приобретение и закрепление навыков, необходимых при исполнении этой должности.</p>
<p>Образовательный уровень</p>	<p>бакалавр</p>				

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ ПРАКТИКИ

8.1. Организационно-технологическая характеристика предприятия

8.1.1. Организационные вопросы прохождения практики

Оформление на практику, получение пропусков, инструктаж по технике безопасности, охраны труда, правил противопожарной безопасности; составление графика прохождения практики от предприятия. Ознакомительная экскурсия на предприятии.

8.1.2. Общие сведения о предприятии

Название предприятия, форма собственности, ведомственная подчиненность, юридический адрес предприятия, специализация, режим работы. Состав основного контингента жителей отеля. Состав и особенности предоставления основных и дополнительных гостиничных услуг.

8.2 Ознакомление с основными службами гостиницы и их функциями

8.2.1. Знакомство со службами отеля: названия служб, их функции и квалификационный состав. Система взаимодействия между различными службами

Предоставить перечень всех служб гостиничного предприятия. Кратко охарактеризовать службы и их функции. Исследовать систему взаимодействия между различными службами гостиничного предприятия.

8.2.2. Структура подчинения сотрудников различных служб. Должности и квалификация рабочих, их взаимодействие

Перечень основных задач, которые выполняют подразделения предприятия. Количественный и квалификационный состав работников подразделения, их график выхода на работу. Структура подчинения сотрудников подразделений (изобразить схематически).

8.2.3. Должностные обязанности (инструкции) и навыки, необходимые для исполнения должностных обязанностей

Ознакомиться с должностными инструкциями. Проанализировать соответствие занимаемых должностей квалификации рабочих. Охарактеризовать процесс взаимодействия между персоналом.

8.3. Анализ технологического цикла обслуживания клиента гостиницы

8.3.1. Анализ системы бронирования мест в гостинице

Ознакомиться с основными этапами процесса бронирования мест: подбором номеров согласно заказов (из тех, что есть в наличии); регистрацией, подтверждением и выполнением предыдущих заказов, составление

административных отчетов. Составить схему системы бронирования мест на данном предприятии гостиничного хозяйства.

8.3.2. Анализ процесса регистрации клиентов по прибытии в гостиницу

Изучить и проанализировать процесс предрегистрационной деятельности: оформление регистрационной карточки или анкеты. Изучить порядок регистрационной записи в журнале регистрации граждан (форма № 5, форма № 6). Привести вышеуказанные формы в приложениях к отчету. Дать характеристику системе поселения в гостинице (автоматизированная, неавтоматизированная, саморегистрация), определить ее преимущества и недостатки. Проанализировать случаи отказов при поселении. Ознакомиться с процессом выдачи ключа от номера.

8.3.3. Анализ предварительной оплаты за основные гостиничные услуги

Изучить “Правила пользования гостиницами и предоставления гостиничных услуг относительно жилищно-коммунального хозяйства”. Проанализировать выполнение отелем основных положений этих Правил. Ознакомиться с тарифами в отеле на основные услуги. Охарактеризовать методы оплаты за основные услуги отеля. Ознакомиться с порядком и формами выписывания счетов (форма № 4-Г, форма № 9-Г). Добавить образцы к отчету. Охарактеризовать кассовые и персональные чеки, гарантированное обслуживание чеков. Проанализировать организацию расчетов с использованием пластиковых карточек, карточек гостя, дорожных чеков, использование системы оплаты услуг в отеле через Интернет.

8.3.4. Анализ процесса размещения в номерном фонде

Ознакомиться с организацией учета движения номеров. Добавить образец формы № 11 к отчету. Охарактеризовать номерной фонд гостиницы (типы и количество номеров, их расположение, виды кроватей и основную мебель, которая используется в номерах).

Таблица 3.1 - Характеристика номерного фонда отеля

Тип номера	Количество номеров	Вид кроватей	Основная мебель	Площадь номера, м ²
1	2	3	4	5

8.3.5. Анализ оказания основных и дополнительных услуг в гостинице

Ознакомиться с особенностями процесса оказания услуг. Охарактеризовать обслуживания клиентов поэтажной службой отеля (вручения корреспонденции, телефонное обслуживание, использование мобильной связи, предоставление бытовых услуг и т.др.).

Ознакомиться с особенностями предоставления услуг питания в гостинице (типами предприятий питания, их мощностью, формами питания клиентов гостиницы, специализацией и видами меню), системой обеспечения безопасности гостя. Ознакомиться с видами дополнительных услуг, дать их краткую характеристику. Исследовать использование информационных стендов в гостинице. Ознакомиться с рассмотрением жалоб клиентов отеля.

8.3.6. Анализ выписки из номера отеля и конечный расчет за оказанные услуги при выезде

Изучить порядок процедуры выписывания из номера отеля. Ознакомиться с оформлением бланков строгой отчетности (форм № 4-Г, 8-Г, 9-Г, 10-Г, 13-Г). Добавить образцы к отчету. Проанализировать процесс отъезда гостя из отеля. Разработать схему действий клиента отеля при выезде.

8. 4. Индивидуальное задание

Индивидуальное задание практики обучающийся выбирает из предложенного списка (пункт 9), при этом вариант определяется по порядковому номеру обучающегося в списке группы.

8.5. Написание и защита отчета и индивидуального задания практики

По мере выполнения программы практики обучающийся собирает материал и на его основе готовит отчет о прохождении практики в установленной форме, который включает также выполнение индивидуального задания и формулировку выводов. В течение 3-х дней до окончания практики обучающийся обязан сдать отчет на проверку своему руководителю от кафедры, после которой следует защита отчета. По результатам защиты выставляется оценка, которая учитывается при подведении итогов общей успеваемости.

9. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Во время производственной практики обучающийся выполняет индивидуальное задание, которое получает от руководителя практики от кафедры. Индивидуальное задание направлено на углубление знаний по специальности или решение конкретного производственного задания.

Индивидуальное задание должно быть связано с деятельностью базы практики. Задача формулируется с учетом вместимости, категории отеля, обслуживаемого контингента, месторасположения гостинично-ресторанного предприятия, состава служб, и тому подобное.

Индивидуальное задание может быть связано с темами исследовательских работ, которые выполняются на кафедре (хозрасчетных или бюджетных).

Перечень индивидуальных заданий:

1. Характеристика организации рабочего места администратора службы приема и размещения с указанием необходимых требований.
2. Проведение исследования организации питания персонала в отеле, разработка предложений по ее улучшению.

3. Анализ состава меню предприятия питания, выявление преимуществ и недостатков, разработка своих предложений по улучшению.
4. Проведение исследования степени механизации труда на предприятии питания.
5. Проведение исследования качества мебелировки гостиничного предприятия, его функциональности и соответствия категории отеля.
6. Анализ обеспечения техническими средствами службы безопасности в гостиничном предприятии, рекомендации по его улучшению.
7. Определение основных групп потребителей гостиничных услуг на данном предприятии, рекомендации относительно особенностей их обслуживания.
8. Степень автоматизации гостиничного предприятия, характеристика автоматизированных рабочих мест в гостинице и их функциональное назначение.
9. Определение состава инфраструктуры ГРК, характеристика одного из элементов.
10. Ассортимент дополнительных услуг предприятия и особенности их оказания (на примере одной из них).
11. Организация рабочего места одного из сотрудников гостинично-ресторанного комплекса и его анализ.
12. Анализ штатного расписания гостиничного предприятия, установление рационального количества персонала различных служб гостиницы, учитывая ее номерной фонд и категоричность.
13. Разработка предложений по совершенствованию организации службы приема и обслуживания в гостинице.
14. Разработка предложений по улучшению системы безопасности в гостинично-ресторанном комплексе.
15. Анализ штата хозяйственной службы гостиницы. Перечень требований к персоналу, работающему в данной службе.
16. Анализ штата службы приема и размещения гостиницы. Перечень требований к персоналу, работающему в данной службе.
17. Определение характера работы инженерно-технической службы, предложения по совершенствованию организации ее работы и улучшению материально-технического обеспечения предприятия.
18. Анализ существующей инфраструктуры гостинично-ресторанного комплекса и разработка предложений по расширению возможностей предприятия в этом направлении.
19. Характеристика организации работы горничной гостиницы с указанием выполнения необходимых требований и должностных обязанностей.
20. Определение степени автоматизации предприятия питания ГРК, характеристика автоматизированных рабочих мест и их функциональное назначение.

10. ЗАНЯТИЯ И ЭКСКУРСИИ ВО ВРЕМЯ ПРАКТИКИ

Во время прохождения практики обучающийся под контролем руководителя от кафедры обязан ознакомиться с работой гостинично-ресторанного комплекса.

Руководители практики должны оказывать всяческую методическую помощь обучающимся и при необходимости проводить индивидуальные консультации по отдельным темам и разделам, которые будут способствовать углублению теоретических знаний, их реализации в период практики, совершенствованию техники и формированию мастерства обучающегося.

Углубление теоретических знаний и сочетание их с практикой, ведет к раскрытию обучающимися перспектив развития специальности и готовит их к последующему изучению дисциплин учебного плана 3 курса.

Экскурсии во время практики проводятся с целью достижения обучающимися наиболее полного представления о базе практики, ее структуре, взаимодействии ее отдельных подразделений, действующей системе управления.

11. РЕКОМЕНДУЕМЫЕ УЧЕБНЫЕ ПОСОБИЯ

1. Постановление Правительства РФ №158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» от 16 февраля 2019г.
2. Постановление правительства РФ №1515 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» от 21 сентября 2020г.
3. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: учебник / С. И. Байлик. — 2-е изд., перераб. и доп. — К. :Дакор, 2009. - 368 с.
4. Безрукова С.В. Здания и инженерные системы гостиниц : учебник/ С.В. Безрукова. ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления", 2014. – 208с.
5. Виноградова М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы туризма: учебник/ М.В. Виноградова, З.И. Панина. М.: Дашкови К. 2013. - Электронный учебник. – 488с.
6. Волков Ю.Ф. Гостиничный и туристический бизнес / Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2008. – 637с.
7. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания : учебник / Ю.Ф. Волков. – Изд.2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. –384 с.
8. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов./ Ю.Ф.Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 350 с.
9. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах : учебник/ М.А. Ехина. ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления", 2015. – 240с.
10. Ехина М.А. Бронирование гостиничных услуг : учебник/ М.А. Ехина. ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления", 2016. – 240с.

11. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей : учебник/ М.А. Ехина. ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления", 2016. – 304с.
12. Павлова Н.В. Администратор в гостинице : учебное пособие/Н.В. Палова. – ФГАУ: «ФИРО», 2014, - 80с.
13. Потапова И.И. Организация гостей в процессе проживания : учебник/ И.И. Потапова. ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления", 2015. – 320с.
14. Радионова Н.С. Организация гостиничного дела: учебное пособие/ Н.С. Радионова, Е.В. Субботина, Л. Э. Глаголева и др. – СПб.: Троицкий мост, 2014. – 287с.
15. Радченко Л. А. Организация производства на предприятиях общественного питания : учеб. / Л. А. Радченко. - Ростов н/Д : Феникс, 2008. — 373с.
16. Уокер Д.Р. Введение в гостеприимство./ Д.Р. Уокер. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 463 с.

12. ФОРМЫ И МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ

С целью повышения эффективности практической подготовки обучающихся организована система контроля прохождения производственной практики: подготовка и начальный период, ход практики, подведение итогов, защита отчетов. Все эти вопросы обсуждаются на заседаниях кафедры.

Преподаватели-руководители практики от университета систематически, не менее чем 1 раз в неделю, посещают базы практики, которые расположены в г. Донецке.

Результаты проверок практики фиксируются в имеющемся на кафедре журнале «Посещение баз практики», обобщаются и заслушиваются на заседаниях кафедры и советах факультета. При посещении практики преподаватель делает соответствующую запись в дневниках обучающихся.

С целью усовершенствования контроля практики и повышения ее эффективности периодически проводятся взаимные консультации преподавателей кафедр с руководителями практики от предприятий.

Обучающиеся обязаны ежедневно записывать в дневник практики отчеты о проделанной работе в соответствии с графиком прохождения практики. Эти материалы систематически проверяются руководителем практики от университета и делаются соответствующие замечания в дневнике обучающегося. В случае нескольких замечаний или грубых нарушений дисциплины отдельные обучающиеся могут быть отстранены от прохождения практики с последующим уведомлением зав. кафедрой, деканата или администрации университета для принятия соответствующих мер.

Итоговый контроль проводится при защите обучающимся отчета о практике.

13. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА

В конце практики обучающиеся составляют письменный отчет о выполнении программы и индивидуального задания.

Основным материалом для составления отчета является дневник. Отчет включает результаты всех этапов прохождения практики на предприятии, самостоятельную работу обучающихся по выполнению индивидуального задания.

Отчет выполняется по следующему плану:

Введение

1. Организационно-технологическая характеристика предприятия
2. Ознакомление с основными службами гостиницы и их функциями
 - 2.1. Знакомство со службами отеля: название служб, их функции и квалификационный состав. Система взаимодействия между различными службами
 - 2.2. Структура подчинения сотрудников различных служб. Должности и квалификация рабочих, их взаимодействие
 - 2.3. Должностные обязанности (инструкции) и навыки, необходимые для исполнения должностных обязанностей
3. Анализ технологического цикла обслуживания клиента гостиницы
 - 3.1. Анализ системы бронирования мест в гостинице
 - 3.2. Анализ процесса регистрации клиентов по прибытии в гостиницу
 - 3.3. Анализ правил предварительной оплаты за основные услуги
 - 3.4. Особенности процесса размещения в номерном фонде
 - 3.5. Анализ перечня основных и дополнительных услуг в гостинице
 - 3.6. Выписка из номера гостиницы и конечный расчет за оказанные услуги при выезде
4. Индивидуальное задание

Выводы и предложения

Список использованных источников

Приложения.

Приложениями к отчету являются следующие материалы:

- дневник практики;
- прайс-листы тарифов на основные и дополнительные услуги гостиницы;
- фактический месячный график выхода на работу персонала гостиницы;
- должностные инструкции отдельных работников гостиничного

предприятия.

Отчет оформляется в соответствии с требованиями ГОСТ 2.106.69 «ЕСКД. Общие требования к текстовым документам» на бумаге формата А-4 (210 x 297 мм).

Текст отчета должен быть печатным.

Компьютерный набор текста должен быть выполнен с учетом следующих параметров: поля слева – 25 мм, справа – 15 мм, сверху и снизу – 20 мм), шрифт Times New Roman, размер шрифта – 14, межстрочный интервал – 1,5.

Нумерацию страниц проставляют в правом верхнем углу.

Текст отчета разбивается на разделы и подразделы. Каждый раздел необходимо начинать с новой страницы. Разделы и подразделы должны быть пронумерованы. Номера разделов пишут арабскими цифрами с точкой в конце, номер подразделения состоит из номеров раздела и подраздела, разделенных точкой.

Графики, рисунки, схемы и другие иллюстративные материалы помещают в тексте после ссылки на них или в конце отчета отдельными приложениями.

Таблицы следует размещать непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. На все таблицы должны быть ссылки в документе. Таблица должна иметь название, которое печатают строчными буквами (кроме первой прописной) и помещают над таблицей. Название должно быть кратким и отражать содержание таблицы. Слово «Таблица...» указывается один раз слева над первой частью таблицы, над другими частями пишут: «Продолжение таблицы...» с указанием номера таблицы.

Отчет должен быть сброшюрован в скоросшиватель и иметь титульный лист, на котором ставится подпись руководителя и печать предприятия – базы практики. Образец оформления титульного листа приведен в Приложении.

Порядок брошюровки: титульный лист, содержание, введение, основные разделы в соответствии с программой практики, индивидуальное задание, выводы и предложения, список использованной литературы, приложения. В конце отчета ставится дата и подпись.

14. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ И ОЦЕНКА КОМПЕТЕНТНОСТИ

Оценивание знаний обучающихся осуществляется по 100-балльной системе с фиксацией оценки в документах высшего учебного заведения.

Шкала оценивания:

90-100 баллов - *отлично* (A);

75-89 баллов - *хорошо* (BC), в том числе **B** 80-89 баллов, **C** 75-79 баллов;

60-74 баллов – *удовлетворительно* (DE), в том числе **D** 70-74 баллов, **E** 60-69 баллов;

35-59 баллов - *неудовлетворительно* с возможностью повторной сдачи (FX);

0-34 баллов – *неудовлетворительно* с обязательным повторным курсом (F).

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости и шкалы ECTS

По шкале ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Критерии
А	90-100	«Отлично» (5)	<p>ОТЛИЧНО (EXCELLENT) – соответствует выявлению всестороннего знания программного материала, который обучающийся должен подтвердить в следующем:</p> <ul style="list-style-type: none"> - иметь четкое представление о производственной структуре гостиничного предприятия, характер работ, выполняемых основными структурными подразделениями и всех составляющих инфраструктуры гостиничного предприятия, должностные обязанности сотрудников различных служб и подразделений гостиницы; - знать технологический цикл обслуживания потребителя гостиничных услуг, особенности предоставления основных и дополнительных услуг на предприятии, уметь анализировать состояние сервисной деятельности, характеризовать этапы всего процесса обслуживания в гостиничном предприятии; - уметь исследовать, анализировать и разрабатывать рекомендации и предложения по повышению эффективности работ служб предприятия, отдельных видов деятельности. Делать выводы.
В	80-89	«Хорошо» (4)	<p>ОЧЕНЬ ХОРОШО (VERY GOOD) – знания и приобретенные навыки обучающегося в период практики соответствуют основным требованиям, но они не достаточно глубокие хотя бы по одному вопросу или заданию, определенному программой. В целом работа правильно выполнена с незначительным количеством ошибок (до 10 %).</p>
С	75-79		<p>ХОРОШО (GOOD) – в целом выполнена содержательная работа по задачам практики, но с не принципиальными ошибками (до 15 %). Изложение итогового материала неполное или не завершенное.</p>
D	70-74	«Удовлетворительно» (3)	<p>УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (SATISFACTORY) – обучающийся владеет полным объемом основного программного материала, усвоил информацию, которая предусмотрена практикой и дисциплинами, предшествующим прохождению практики, но во время</p>

По шкале ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Критерии
			изложения материала допускает существенные ошибки, делает выводы неудачно со значительными недостатками.
E	60-69		ДОСТАТОЧНО (SUFFICIENT) – выполнения работы отвечает минимальным критериям: поверхностно выполнены разделы программы практики, обучающийся практически не в состоянии показать умение пользоваться полученными данными, анализировать, обобщать и делать выводы. Уровень полученных теоретических знаний не позволяет выполнить работу в полном объеме.
FX	35-59	«Неудовлетворительно» (2)	НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (FAIL) – выявлены значительные недостатки в усвоении основного программного материала, а также неумение пользоваться теоретическими знаниями на практике, необходима еще определенная работа по поводу сбора информации о деятельности предприятия и ее обработки для дальнейшего использования в своей исследовательской работе и оформлении отчета по практике. Возможна повторная аттестация.
F	0-34		НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (FAIL) – не выполнена работа согласно заданиям рабочей программы практики, в период практики не получено необходимых практических навыков по выбранной профессии, требуется большая работа в будущем. Предполагает обязательное повторное прохождение практики. (выставляется комиссией)

15. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ ПРАКТИКИ

После окончания срока практики обучающиеся отчитываются о выполнении программы и индивидуального задания. К защите отчета по практике допускаются обучающиеся, посещавшие базу практики, выполнившие программу практики в соответствии с календарным планом и предоставившие отчет, индивидуальное задание, заполненный дневник. Отчет должен быть

представлен руководителю практики от предприятия для засвидетельствования его выполнения.

Затем отчет сдается на проверку руководителю практики от университета в период 3-х последних дней практики. После проведенной проверки обучающийся допускается к защите отчета о прохождении практики. По результатам защиты отчета обучающийся получает дифференцированную оценку, которая выставляется в зачетную книжку студента, экзаменационную ведомость и учитывается при подведении итогов общей успеваемости обучающегося, в том числе и при назначении стипендии.

Итоги практики обсуждаются на заседании кафедры и итоговой конференции, которая проводится в первую неделю учебы после прохождения практики. В программу конференции входит определение лучших баз практики, лучших отчетов обучающихся, а также обсуждение проблем, возникающих в период прохождения практики.

ЛИТЕРАТУРА

1. Постановление Правительства РФ №158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц» от 16 февраля 2019г.
2. Постановление правительства РФ №1515 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» от 21 сентября 2020г.
3. ГОСТ 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения. [Текст]. – Введ. 01.07.2010 р. – М.: Стандартинформ, 2010. – 24 с.
4. Брашнов Д.Г. Гостиничный сервис и туризм: учебное пособие / Д.Г. Брашнов. – М.: Инфра-М., 2015. – 224 с.
5. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание : учеб. пособие./ С.И. Байлик. – К.: Дакор, 2006. – 288 с.
6. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания : учебник / Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2005. –384 с.
7. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов./ Ю.Ф.Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2005. – 350 с. Гостиничное дело : учебник/ под ред. д. иск., проф. Н.М. Мышьяковой, С.Г. Шкуропат. - СПб: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. – 314с.
8. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах : учебник/ М.А. Ехина. ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления", 2015. – 240с.
9. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей : учебник/ М.А. Ехина. ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления", 2016. – 304с.
10. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Н.И. Кабушкин. — М. : КНОРУС, 2013. — 416 с.
11. Комплексная автоматизация гостиниц : Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2000. - № 3. – С. 43-44.
12. Кусков А.С. Гостиничное дело: Учебное пособие/А.С. Кусков. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко», 2009. – 328 с.

13. Организация гостиничного дела : метод. рекомендации преподавателю/ сост. О.М. Сергачева. – Красноярск : СФУ ТЭИ, 2015. – 10с.
14. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела: Учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко », 2015 – 208 с.
15. Основы индустрии гостеприимства [Текст] : учеб. пособие / Д. И. Елканова [и др.] . – М. : [Дашков и К], 2010 . – 248 с.
16. Потапова И.И. Организация гостей в процессе проживания : учебник/ И.И. Потапова. ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления", 2015. – 320с.
17. Профессиональная система для гостиниц UCS-Shelter : Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2001. - № 1. – С. 43-44.
18. Радионова Н.С. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / Н. С. Радионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. – СПб.: Троицкий мост, 2014. – 352 с. Туризм и гостиничное хозяйство : Учебник / Под ред. проф., д.е.н. Чудновского А.Д. – М.: ТАНДЕМ, ЭКМОС, 2000. – 400 с. .
19. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А. В. Сорокина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2014. – 304 с.
20. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: Учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2014. – 331 с. Уокер Д.Р. Введение в гостеприимство./ Д.Р. Уокер. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 463 с.

Приложение

Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики
Государственная организация высшего профессионального образования
«Донецкий национальный университет экономики и торговли
имени Михаила Туган-Барановского»

Кафедра сервиса и гостиничного дела

О Т Ч Е Т

о прохождении производственной (организационно-управленческой)
практики

на _____
(наименование предприятия)

Обучающегося _____ курса _____ группы
направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
профиль Гостинично-ресторанное дело

(Ф.И.О.)

Руководитель практики
от предприятия

(Ф.И.О, должность)

Руководитель практики
от университета

(Ф.И.О, должность)

Национальная шкала _____
Количество баллов: _____
Оценка ECTS: _____

Члены комиссии:

Донецк

20__

Учебное издание

Полякова Алла Вениаминовна, канд. техн. наук, доцент
Куценко Елена Васильевна, канд. экон. наук, доцент

**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (ОРГАНИЗАЦИОННО-
УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ) ПРАКТИКА**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

для обучающихся II курса очной, III курса заочной
форм обучения направления подготовки
43.03.03 Гостиничное дело
профиль Гостинично-ресторанное дело

Сводный план издания 2021 г., поз. №
ГО ВПО ДонНУЭТ им. Михаила Туган-Барановского»
83050, г. Донецк, ул. Щорса, 31