

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 Л. А. Омелянович

(подпись)

«02» 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 третий курс

заочная форма обучения четвертый 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 третий курс

заочная форма обучения (очно-заочная) четвертый курс

СОГЛАСОВАНО:

ООО «РУСЬ»

Директор

 Олейников В.Н.

« 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 III курса очной, IV 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 III курса очной, IV 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 III курса очной, IV 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 № 7 от «24» 02 2021 года)

Председатель



Л.А. Омелянович

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	7
1. Цели и задачи практики.....	8
2. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной (организационно-управленческой) практики .....	9
3. Структурно-логическая схема практики .....	14
4. Базы практики и требования к ним .....	15
5. Организация и руководство производственной (организационно-управленческой) практикой.....	15
6. Содержание производственной (организационно-управленческой) практики .....	17
7. Спецификация требований ко всем этапам практики.....	20
8. Методические рекомендации по прохождению практики.....	23
9. Индивидуальные задания.....	26
10. Занятия и экскурсии во время практики.....	27
11. Рекомендуемые учебные пособия.....	28
12. Формы и методы контроля.....	28
13. Требования к отчету.....	29
14. Критерии оценки качества практической подготовки и оценка компетентности.....	31
15. Подведение итогов практики.....	23
16. Литература.....	33
Приложение.....	35



## ВВЕДЕНИЕ

Важнейшей составляющей обучения является практическая подготовка обучающихся, как будущих специалистов гостинично-ресторанного бизнеса. Практическая подготовка студента во время обучения в вузе - это и возможность проверки его знаний, способностей, приобретения профессиональных умений и навыков. В период практики обучающихся закладываются основы опыта профессиональной деятельности, личностные качества специалиста. Практика на предприятии может стать началом постоянной работы.

Производственная (организационно-управленческая) практика (Б.2.3) обучающихся ФРГБ 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).

Производственная (организационно-управленческая) практика (Б.2.В.3) обучающихся направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профиль Гостинично-ресторанное дело запланирована в конце шестого семестра очной формы обучения и в конце восьмого семестра заочной формы обучения, составляет 6 недель - 324 часа (9,0 зачетных единиц (кредитов ECTS). Программа производственной практики связана с нормативными дисциплинами профессионального цикла, которые обучающиеся изучали в течение третьего (четвертого для заочной формы обучения) года обучения: «Организация работы предприятий питания», «Технология продукции ресторанного хозяйства», «Стандартизация, сертификация и метрология», «Маркетинг», «Экспертиза качества предоставленных услуг гостиничного и ресторанного хозяйства», «Организация и управление в индустрии гостеприимства», а также с вариативными дисциплинами: «Технологии

гостиничной деятельности», «Проектирование гостиничной деятельности», «Дизайн объектов гостинично-ресторанного хозяйства». На практике обучающиеся знакомятся с опытом работы гостинично-ресторанных комплексов, что способствует развитию самостоятельности, творческой инициативы обучающихся, приобретению профессиональных и организационных навыков, которые в дальнейшем обеспечат полноценную практическую деятельность выпускников.

В рабочей программе рассматриваются вопросы организации и руководства производственной практикой, ее содержание, порядок прохождения, оценивания и подведения итогов.

## **1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ**

Целью производственной (организационно-управленческой) практики является получение навыков самостоятельной практической деятельности, связанной с будущей профессиональной работой на предприятиях гостинично-ресторанного хозяйства разных типов и форм собственности. Обучающийся должен ознакомиться с производственной структурой гостиничного предприятия, организацией работы его основных подразделений и сосредоточиться на особенностях организации предприятий ресторанного хозяйства при отеле.

Ознакомление с работой различных служб отеля и, в частности, с подразделением организации питания в его составе, будет способствовать закреплению знаний, полученных при изучении учебных дисциплин и приобретению определенных умений в ходе выполнения производственных задач.

### **Задачи практики:**

- формирование общего представления о деятельности гостиничного комплекса;
- определение цели и задач гостиничного предприятия;
- исследования работы основных служб отеля;
- исследования организации производства на предприятиях ресторанного хозяйства при отеле;
- исследования организации обслуживания потребителей в торговых залах предприятий общественного питания;
- исследования предоставления услуг питания в номерах гостиничного предприятия;
- исследования особенностей организации обслуживания конгрессных мероприятий, торжественных событий, туристических групп, иностранных туристов;
- выполнение индивидуального задания (по заданию руководителя практики).

По результатам прохождения практики обучающиеся должны **знать:**

- цель и задачи гостиничного предприятия;
- организацию работы основных служб отеля;



- последовательность производственного процесса на предприятиях ресторанного хозяйства при отеле;
- особенности организации обслуживания потребителей в торговых залах предприятий ресторанного хозяйства;
- особенности предоставления услуг питания в номерах отеля;
- особенности предоставления услуг питания при обслуживании конгрессных мероприятий, торжественных событий, туристических групп, иностранных туристов.

**уметь:**

- выполнять отдельные виды работ в службе организации питания гостиничного предприятия;
  - выполнять работу сотрудников отеля второго квалификационного уровня;
- приобрести** основные навыки для выполнения работ на предприятиях ресторанного хозяйства при отеле.

## **2. 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 <sub>УК-1</sub> Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи, находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи. ИДК-2 <sub>УК-1</sub> Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки ИДК-3 <sub>УК-1</sub> Грамотно, логично, аргументировано формирует собственные суждения и оценки. ИДК-4 <sub>УК-1</sub> Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности ИДК-5 <sub>УК-1</sub> 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 <sub>УК-2</sub> Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. ИДК-2 <sub>УК-2</sub> Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач ИДК-3 <sub>УК-2</sub> Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений ИДК-4 <sub>УК-2</sub> Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта
УК-3 Способен	ИДК-1 <sub>УК-3</sub> Понимает эффективность использования стратегии

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
<p>осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p>	<p>сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде  ИДК-2<sub>УК-3</sub> 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<sub>УК-3</sub> Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата  ИДК-4<sub>УК-3</sub> Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд</p>
<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке</p>	<p>ИДК-1<sub>УК-4</sub> Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.  ИДК-2<sub>УК-4</sub> Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках  ИДК-3<sub>УК-4</sub> Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.  ИДК-4<sub>УК-4</sub> 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.  ИДК-5<sub>УК-4</sub> Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно.</p>
<p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>ИДК-1<sub>УК-5</sub> Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.  ИДК-2<sub>УК-5</sub> 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.  ИДК-3<sub>УК-5</sub> Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</p>

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
<p>УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<p>ИДК-1<sub>УК-6</sub>Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.</p> <p>ИДК-2<sub>УК-6</sub>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<sub>УК-6</sub>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<sub>УК-6</sub>Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата.</p> <p>ИДК-5<sub>УК-6</sub>Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков</p>
<p>УК-7 Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности</p>	<p>ИДК-1<sub>УК-7</sub>Поддерживает должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдает нормы здорового образа жизни</p> <p>ИДК-2<sub>УК-7</sub>Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом внутренних и внешних условий реализации конкретной профессиональной деятельности.</p>
<p>УК-8 Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций</p>	<p>ИДК-1<sub>УК-8</sub>Обеспечивает безопасные и/или комфортные условия труда на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты.</p> <p>ИДК-2<sub>УК-8</sub>Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте.</p> <p>ИДК-3<sub>УК-8</sub>Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте, в т.ч. с помощью средств защиты.</p> <p>ИДК-4<sub>УК-8</sub>Принимает участие в спасательных и неотложных аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.</p>
<p>ПКО-1.Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания</p>	<p>ИДК-1<sub>ПКО-1</sub>Формирует цель и задачи деятельности подразделений гостиниц и предприятий питания и организует их выполнение.</p> <p>ИДК-2<sub>ПКО-1</sub>Организует оценку и планирование потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;</p> <p>ИДК-3<sub>ПКО-1</sub>Обеспечивает планирование текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;</p> <p>ИДК-4<sub>ПКО-1</sub>Осуществляет формирование и функционирование системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов в деятельности подразделений гостиничного комплекса;</p>
<p>ПКО-2.Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности</p>	<p>ИДК-1<sub>ПКО-2</sub>Осуществляет координацию и контроль деятельности департаментов (служб, отделов);</p> <p>ИДК-2<sub>ПКО-2</sub>Определяет формы и методы контроля бизнес-процессов</p>

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
деятельности департаментов (служб, отделов) гостиниц и предприятий питания	департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса и предприятия питания; ИДК-3 <sub>ПКО-2</sub> Обеспечивает организацию и функционирование службы внутреннего контроля; ИДК-4 <sub>ПКО-2</sub> Организует контроль за функционированием системы внутреннего распорядка; ИДК-5 <sub>ПКО-2</sub> 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 <sub>ПКО-3</sub> Участвует в формировании гостинично-ресторанного продукта на основе современных технологий. ИДК-2 <sub>ПКО-3</sub> Осуществляет проведение мероприятий по предоставлению гостинично-ресторанного продукта потребителям, наиболее отвечающего их требованиям по срокам, цене и уровню качества обслуживания. ИДК-3 <sub>ПКО-3</sub> Разрабатывает предложения по изменению состава гостинично-ресторанного продукта с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя.
ПКО-4.Готов к реализации проектов на предприятиях размещения и питания	ИДК-1 <sub>ПКО-4</sub> Определяет цели и задачи проекта, составление технико-экономического обоснования. ИДК-2 <sub>ПКО-4</sub> Организует процесс проектирования и реализации проектов в гостиничной деятельности. ИДК-3 <sub>ПКО-4</sub> Обеспечивает распределение полномочий в процессе работы над проектом. ИДК-4 <sub>ПКО-4</sub> 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 <sub>ПКО-5</sub> 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 <sub>ПКО-5</sub> Разрабатывает внутренние стандарты и регламенты процессов обслуживания на уровне подразделения гостиничного комплекса и предприятия питания. ИДК-3 <sub>ПКО-5</sub> 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 <sub>ПКО-6</sub> 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 <sub>ПКО-6</sub> Организует изучение удовлетворенности и лояльности потребителей, мониторинг качества обслуживания на предприятиях размещения и питания. ИДК-3 <sub>ПКО-6</sub> Осуществляет нахождение требуемой научной информации в глобальных информационных сетях и других источниках профессиональной информации
ПК-1.Способен рассчитывать и	ИДК-1 <sub>ПК-1</sub> Осуществляет сбор и анализ данных о затратах предприятия и его подразделений.

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
анализировать затраты деятельности предприятий размещения и питания для обоснования эффективных управленческих решений	ИДК-2 <sub>ПК-1</sub> Участвует в составлении сметы и формировании стоимости гостинично-ресторанных услуг ИДК-3 <sub>ПК-1</sub> Организует оценку экономической эффективности деятельности предприятия и его подразделений ИДК-4 <sub>ПК-1</sub> Вырабатывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности подразделений предприятий размещения и питания.
ПК-2. Способен к организации продаж гостинично-ресторанного продукта на основе современных рыночных технологий	ИДК-1 <sub>ПК-2</sub> Осуществляет оценку и анализ программ продаж гостинично-ресторанного продукта ИДК-2 <sub>ПК-2</sub> Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики предприятия ИДК-3 <sub>ПК-2</sub> Осуществляет проведение мероприятий по продаже гостинично-ресторанного продукта с использованием современных технологий.
ПК-3. Способен к продвижению гостинично-ресторанного продукта с использованием современных информационных технологий	ИДК-1 <sub>ПК-3</sub> Анализирует рыночную ситуацию и выбор целевых сегментов потребителей ИДК-2 <sub>ПК-3</sub> Разрабатывает программу продвижения гостинично-ресторанного продукта на основе современных информационно-коммуникативных технологий. ИДК-3 <sub>ПК-3</sub> Осуществляет проведение мероприятий по продвижению гостинично-ресторанного продукта целевым сегментам потребителей и индивидуальным клиентам. ИДК-4 <sub>ПК-3</sub> 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 <sub>ПК-4</sub> Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для решения задач проектирования гостинично-ресторанного продукта ИДК-2 <sub>ПК-4</sub> Обеспечивает использование актуальной и полноценной информации в процессе проектирования гостиничной деятельности. ИДК-3 <sub>ПК-4</sub> 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 <sub>ПК-5</sub> Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания гостей требованиям действующих нормативно-правовых актов. ИДК-2 <sub>ПК-5</sub> 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 <sub>ПК-5</sub> Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания
ПК-6. Способен использовать методы мониторинга и прогнозирования развития рынка	ИДК-1 <sub>ПК-6</sub> Использует существующие технологии проведения мониторинга рынка услуг гостеприимства и методов исследования гостиничного продукта на рынке индустрии размещения и питания; ИДК-2 <sub>ПК-6</sub> Применяет методики определения рыночных потребностей, реальный объем продаж гостиничного продукта.

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
гостиничных услуг а	ИДК-3 <sub>ПК-6</sub> Осуществляет на основе полученной информации прогнозирование объемов и ассортимента гостинично-ресторанных услуг

### 3. СТРУКТУРНО-ЛОГИЧЕСКАЯ СХЕМА ПРАКТИКИ



#### **4. БАЗЫ ПРАКТИКИ И ТРЕБОВАНИЯ К НИМ**

Базы производственной практики определены договорами между университетом и предприятиями гостиничного хозяйства всех форм собственности и являются 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.

#### **5. ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ) 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 в соответствии заключенными договорами 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 по практике. 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 программой производственной (ресторанной) практики;
- контроль и наблюдение за профессиональным становлением обучающегося как субъекта деятельности в течение всей практики;
- предоставление необходимых указаний и обеспечение выполнений всеми заинтересованными сторонами своих функций;
- выполнение программы практики в целом и за координацию программы прохождения практики обучающимся;
- регулярное посещение базы практики для проведения консультаций обучающихся по программе практики;

*обеспечивает:*

- подготовленность баз практики к прибытию обучающихся-практикантов и предварительное проведение соответствующих мероприятий;
- проведение всех организационных мероприятий перед отправкой обучающихся на практику: инструктаж о порядке прохождения практики и по 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 труда, проведение с обучающимися обязательных инструктажей по охране труда и техники безопасности;
- выполнение обучающимися-практикантами правил внутреннего трудового распорядка;
- посещения обучающимися базы практики.

*сообщает обучающимся о системе отчетности по практике, а именно:*

- предоставления письменного отчета,
- образец оформления индивидуального задания,
- подготовку доклада, сообщения, выступления по результатам практики;

*принимает* отчеты обучающихся по практике в составе комиссии;

*представляет* заведующему кафедрой отчетную информацию о проведении практики с замечаниями и предложениями по улучшению 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 выхода на работу обучающихся-практикантов, сообщает университету о всех нарушениях правил внутреннего трудового распорядка;
- способствует тому, чтобы время проведенное практикантом на предприятии было использовано с максимально возможной пользой, деятельность практикантов отвечала целям программы практики, профессиональному становлению обучающегося;
- организует и контролирует выполнение программы практики обучающимся в соответствии конкретного этапа практики;
- проверяет отчеты обучающихся по практике, предоставляет отзыв о их качестве, дает характеристику на каждого обучающегося-практиканта.

**Обучающийся-практикант обязан:**

*до начала практики:*

- за месяц до начала практики оформить санитарную книгу;
- до отправления на практику получить на кафедре дневник, программу практики и инструктаж о порядке прохождения практики, а также индивидуальное задание у руководителя практики кафедры;
- своевременно прибыть на предприятие - базу практики.

*на предприятии:*

- пройти инструктаж и строго соблюдать правила пожарной безопасности и охраны труда;
- строго соблюдать действующие на предприятии правила внутреннего распорядка и трудовой дисциплины;
- 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 по календарному плану выполнения работ;
- нести ответственность за выполненную работу;
- находиться на предприятии в течение всего рабочего дня. На студентов-практикантов, нарушающих правила внутреннего распорядка, руководителями от предприятия могут налагаться взыскания, о чем ответственный преподаватель сообщает декану факультета письменно;
- самостоятельно составить и оформить отчет о проделанной работе за период прохождения практики и представить его руководителю;
- защитить отчет по практике своему руководителю от кафедры в положенный срок.

**Обучающийся имеет право:** получать консультации у руководителей практики по всем вопросам программы практики, составления отчетов, 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 (ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ) ПРАКТИКИ**

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

Таблица 1 - Содержание основных этапов производственной (организационно-управленческой) практики

<b>Основные этапы и их содержание</b>	<b>Длительность практики, дни</b>
<b>1</b>	<b>2</b>
<b>1. Организационно-технологическая характеристика предприятия</b>	
1.1. Организационные вопросы прохождения практики: оформление на практику, получения пропусков, инструктаж по технике безопасности, охране 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
1.3. Организация работы основных подразделений гостиничного предприятия	
1.3.1. Состав служб гостиничного предприятия, их краткая характеристика, взаимодействие	2
1.3.2. Организация работы других инфраструктурных подразделений гостиничного предприятия, которые предназначены предоставлять дополнительные услуги. Кадровый состав. График выхода на работу работников.	1
<b>2. Организация ресторанного хозяйства при отеле</b>	
2.1. Состав предприятий питания в гостинице и их краткая характеристика	2
2.2. Особенности организации производства в предприятиях питания	
2.2.1. Организация складского хозяйства	1
2.2.2. Организация работы заготовительных цехов	1,5
2.2.3. Организация работы доготовочных цехов.	1,5
2.2.4. Организация работы раздаточной.	1
2.3. Особенности организации обслуживания в торговых залах предприятий питания.	

2.3.1. Характеристика торговых помещений, особенности их интерьера.	1
2.3.2. Методы и формы обслуживания потребителей в залах.	1
2.3.3. Виды меню и особенности их формирования. Организация завтраков.	1

Продолжение таблицы

1	2
2.3.4. Особенности предварительных сервировок стола. Методы подачи блюд, используемых при обслуживании потребителей	1
2.3.5. Организация банкетов и приемов (подготовка и проведение мероприятий)	1
2.3.6. Перечень и особенности предоставления дополнительных услуг (организация кейтерингового обслуживания, организация досуга и т.д.)	1
2.4. Особенности предоставления услуг питания в номерах гостиницы	
2.4.1. Организация работы Room Service (кадровый состав службы, режим работы, организация работы, условия труда)	1
2.4.2. Техника обслуживания официанта в номере гостиницы	1
2.4.3. Использование специального оборудования для обслуживания номеров. Меню для обслуживания в номерах (требования, оформление, состав)	1
2.4.4. Особенности функционирования мини-бара (ассортимент продукции, порядок использования, документальное оформление и расчет за использованную продукцию)	1
2.5. Организация обслуживания конгрессных мероприятий (подготовка, особенности проведения съездов, совещаний, симпозиумов, выставок, конференций, семинаров, деловых встреч, переговоров)	1
2.6. Организация питания иностранных туристов (учет этнических кухонь в меню, особенности обслуживания, предоставление дополнительных услуг)	1
2.7. Организация питания туристических групп (виды ускоренных форм обслуживания, особенности состава меню для туристов)	1
<b>3. Индивидуальное задание</b>	1
<b>4. Оформление результатов практики</b>	
4.1. Оформление отчета	3
4.2. 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 деловые профессиональные задачи, обязанности и нести ответственность и, как следствие, имеет ли он право занимать конкретную должность. Формирование требований к компетентности осуществляется на основе профессиональной программы по соответствующим направлениям подготовки и образовательным уровням.

*I этап адаптации*, на котором обучающийся приспосабливается к требованиям деятельности в конкретной области гостиничного хозяйства;

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

*III 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), 3 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>Организация рабочих мест работников служб, их должностные инструкции.</p>	<p>Оформление на практику. Инструктаж по технике безопасности, охране труда, правил противопожарной безопасности.</p> <p>Адрес местонахождения предприятия, характеристика номерного фонда гостиницы, особенности контингента жителей.</p> <p>Характеристика основных и дополнительных услуг предприятия.</p> <p>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 организацией рабочих мест работников служб, и их должностными инструкциями.</p>	<p>Анализ структуры номерного фонда, предоставление основных и дополнительных услуг в гостинице</p> <p>Оценка качества предоставления услуг в отеле.</p> <p>Анализ организации работы основных служб гостиничного предприятия</p> <p>Анализ работ работниками в соответствии с их должностными инструкциями</p>	<p>Исследование номерного фонда гостиницы, особенностей контингента жителей.</p> <p>Исследование формирования основных и дополнительных услуг предприятия.</p> <p>Исследование качества и состояния номерного фонда.</p> <p>Исследование состава служб, их функции, особенности организации работы. Перечень должностей и квалификационный состав работников в каждой службе.</p> <p>Организация рабочих мест работников служб, изучение их должностных инструкций. Система взаимодействия между различными службами.</p>	<p>Определение соответствия состава номерного фонда, организации гостиничного номера требованиям стандарта.</p> <p>Определение особенностей организации работы в каждой службе.</p> <p>Определение соответствия квалификации работников их должностям.</p>	<p>Предоставить рекомендации по улучшению структуры номерного фонда.</p> <p>Предложить пути оптимизации организации гостиничных номеров.</p> <p>Предоставить предложения по улучшению организации работы в основных службах отеля и подразделениях, предоставляющих дополнительные услуги.</p> <p>Предоставить предложения по повышению квалификационных способностей работающего персонала.</p>

<p>Организация предоставления услуг питания в гостиничном предприятии.</p>	<p>Ознакомиться с организацией предоставления услуг питания в гостинице.</p>	<p>Анализ организации и предоставления услуг питания в гостинично-ресторанном предприятии.</p>	<p>Исследование состава услуг питания. Исследование организации производственного процесса. Анализ организации обслуживания в торговых залах предприятий питания.</p>	<p>Оценка состояния предоставления услуг питания в залах предприятий питания при отеле.</p>	<p>Предоставить предложения по улучшению организации работы службы безопасности.</p>
<p>Организация работы службы Room Service</p>	<p>Ознакомиться с организацией предоставления услуг Room Service</p>	<p>Анализ предоставления услуг питания в номерах отеля.  Анализ организации обслуживания отдельных мероприятий и видов контингента в гостинице.</p>	<p>Исследование предоставления услуг питания в номерах отеля.  Исследование уровня обслуживания различных мероприятий в гостиничном предприятии и особенностей обслуживания конкретных видов контингента.</p>	<p>Оценка работы службы Room Service  Оценка организации обслуживания отдельных мероприятий и видов контингента в отеле</p>	<p>Предоставить рекомендации по улучшению состояния предоставления услуг питания в гостинице. Предложить направления оптимизации работы службы Room Service. Предложить конкретные меры по улучшению обслуживания различных видов контингента гостиничного предприятия.</p>
<p><b>Образовательный уровень</b></p>	<p><b>бакалавр</b></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, охране труда, правил противопожарной безопасности; составление графика прохождения практики от предприятия. Ознакомительная экскурсия на предприятии.

#### **8.1.2. Общие сведения о предприятии**

Наименование 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.

Характеристика номерного фонда гостиницы (типы и количество номеров, их расположение, виды кроватей и основная мебель, используемых в номерах).

Таблица 1 - Характеристика номерного фонда гостиницы

Типы номеров	Количество номеров	Перечень мебели	Оснащение номера	Площадь номера, м <sup>2</sup>
1	2	3	4	5

#### **8.2.1 Организация работы основных и дополнительных служб гостиничного предприятия**

##### **8.2.1.1. Состав основных служб предприятия, их краткая характеристика**

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

##### **8.2.1.2. Организация работы других инфраструктурных подразделений гостиничного предприятия, предназначенных предоставлять дополнительные услуги**

Перечень основных задач, которые выполняют инфраструктурные подразделения предприятия. Количественный и квалификационный состав работников подразделения, их график выхода на работу. Структура подчинения сотрудников подразделения (изобразить схематично). Ознакомиться с их должностными инструкциями. Проанализировать соответствие занимаемых должностей квалификации рабочих. Охарактеризовать процесс взаимодействия между персоналом.

## 8.2. Организация ресторанного хозяйства при отеле

### 8.2.1. Состав предприятий питания и их краткая характеристика

Типы предприятий питания, входящих в структуру средства размещения их мощность, формы обеспечения питанием клиентов отеля, специализация, виды меню.

### 8.2.2. Особенности организации производства на предприятиях питания гостиницы

#### *а) Организация складского хозяйства.*

Проанализировать существующую систему организации снабжения предприятия сырьем, полуфабрикатами разной степени готовности, средствами материально-технического оснащения. Договорные связи с поставщиками. Порядок заключения договоров, анализ их выполнения.

Дать характеристику способам завоза сырья и полуфабрикатов, используемых на базе практики (кольцевой, маятниковый), их преимущества и недостатки, и организационные формы поставки (транзитная, складская). Порядок принятия сырья и вспомогательных материалов (приложить копии и образцы приходо-расходных документов, товарно-транспортных накладных, сертификата соответствия и т.д.). Охарактеризовать средства механизации погрузочно-разгрузочных работ и перемещения товаров в камеры базы практики.

Проанализировать состав складских помещений и их оборудования (табл. 2). Изучить условия хранения сырья, полуфабрикатов, материально-технических средств (размещение, соблюдения температурного режима, товарного соседства).

Таблица 2 - Характеристика складских помещений

Название складского помещения	Фактическая площадь, м <sup>2</sup>	Виды складского оборудования
1	2	3

Разработать предложения по улучшению снабжения предприятия сырьем, полуфабрикатами, средствами материально-технического оснащения и организации работы складского хозяйства.

#### *б) Организация производства.*

Составить и проанализировать схему структуры производства. Предоставить фактический штат основных и вспомогательных работников производства и их квалификационный состав.

Проанализировать графики выхода на работу производственного персонала, дать предложения по его усовершенствованию (добавить фактический месячный график выхода на работу персонала).

Изучить оперативное планирование производства (план-меню, плановое меню, наряд-заказ). Добавить образцы в отчет. Сделать анализ меню предприятия (меню предприятия разместить в отчете приложением).

Дать характеристику существующих на предприятии производственных цехов, взаимосвязь ее с другими помещениями.

Проанализировать организацию производственной деятельности в цехах по представленным схемам (данные свести в таблицу 3). Проанализировать расстановку кадров в соответствии с их квалификацией.

Таблица 3 - Технологические линии, участки, рабочие места цеха

Название линии, участка, рабочего места	Операции, которые выполняются	Фактическое установленное оборудование	Квалификация и численность персонала цеха
1	2	3	4

Рассмотреть организацию технологического контроля на производстве и контроль качества готовой продукции.

Разработать предложения по совершенствованию организации производства, эксплуатации, расположения оборудования, повышению качества продукции и производительности труда работников производства.

### **8.2.3. Особенности организации обслуживания в торговых залах предприятий питания**

Охарактеризовать торговые помещения предприятий питания при гостинице: оформление торгового зала, подбор и размещение оборудования в залах, буфетах. Осветить методы и формы обслуживания потребителей в залах. Автоматизация процессов обслуживания. Виды меню и особенности их формирования. Организация завтраков. Особенности предварительных сервировок стола. Методы подачи блюд, используемых при обслуживании потребителей. Организация банкетов и приемов (подготовка и проведение мероприятий). Перечень и особенности предоставления дополнительных услуг. Разработать выводы и предложения по совершенствованию организации обслуживания потребителей в залах предприятий питания.

### **8.2.4. Особенности предоставления услуг питания в номерах отелей**

Организация работы Room Service (кадровый состав службы, режим работы, организация работы, условия труда). Техника обслуживания официанта в номере. Использование специального оборудования для обслуживания номеров. Меню для обслуживания (требования, оформление, состав). Особенности функционирования мини-бара (состав продукции, порядок использования, документальное оформление и расчет за использованную продукцию).

### **8.2.5. Организация обслуживания отдельных мероприятий и контингентов в гостинице**

Организация обслуживания конгрессных мероприятий. Подготовка и особенности проведения съездов, совещаний, симпозиумов, выставок, конференций, семинаров, деловых встреч, переговоров).

Организация питания иностранных туристов. Учет этнических кухонь в

меню предприятий питания, особенности обслуживания иностранных туристов в залах предприятий питания и в номерах, предоставление дополнительных услуг).

Организация питания туристических групп. Виды ускоренных форм обслуживания в залах предприятий питания при отеле. Особенности состава меню для туристов (если есть), его анализ.

### **8.3. Индивидуальное задание**

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

## **9 ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ**

Индивидуальное задание должно быть связано с деятельностью базы практики. Задача формулируется, учитывая емкость, категорию отеля, обслуживаемый контингент, местоположение гостинично-ресторанного предприятия, состав служб и тому подобное.

Индивидуальное задание может быть связано с темами исследовательских работ, выполняемых на кафедре (хоздоговорных или бюджетных).

Ниже приведены типичные индивидуальные задания:

1. Исследовать организацию функционально-планировочной взаимосвязи между помещениями службы питания и предложить направления ее усовершенствования.

2. Определить степень автоматизации гостиничного предприятия и предоставить перечень автоматизированных рабочих мест в гостинице и их функциональное назначение.

3. Проанализировать график выхода на работу работников службы питания в гостинице и разработать оптимальный режим работы работников службы на определенный период.

4. Составить фотографию рабочего дня одного из работников предприятия питания и проанализировать эффективность использования рабочего времени.

5. Определить количество официантов (швейцаров, руководителей, гардеробщиков и т.п.) для отеля (базы практики) в соответствии с нормами и сравнить ее с фактической.

6. Проанализировать содержание должностной инструкции отдельного работника в соответствии с требованиями.

7. Определить основные группы потребителей гостиничных услуг на данном предприятии и дать рекомендации относительно особенностей их обслуживания.

8. Исследовать качество мебелировки в торговом зале предприятия питания и его функциональность, и соответствие категории отеля.

9. Исследовать качество постельного белья в гостинице, проанализировать периодичность ее замены и соблюдения санитарно-гигиенических требований при замене белья.

10. Исследовать степень механизации труда на предприятии питания.

11. Исследовать формы организации труда на предприятии и определить наиболее эффективные из них.

12. Определить методы нормирования труда на предприятии.

13. Организация рабочего места одного из рабочих отеля и ее анализ.

14. Исследование системы аттестации и рационализации рабочих мест в гостинице.

15. Особенности предоставления завтрака в номер, который входит в стоимость номера, как основная гостиничная услуга. Виды завтраков в гостинице.

16. Особенности обслуживания групп иностранных туристов в гостинице.

17. Исследовать эффективность функционирования службы Room Service в гостиничном предприятии.

18. Исследовать организацию питания персонала в отеле, предоставить предложения по ее улучшению.

19. Проанализировать состав меню в номере гостиничного предприятия и состав меню в зале предприятия питания, выявить их преимущества и недостатки.

20. Проанализировать технику обслуживания официанта в номере отеля.

## **10. ЗАНЯТИЯ И ЭКСКУРСИИ ВО ВРЕМЯ ПРАКТИКИ**

Во время прохождения практики обучающийся под наблюдением руководителя от кафедры обязан ознакомиться с особенностями деятельности средства размещения: работой основных служб гостиницы, организацией предприятий питания при гостинице, с основными экономическими показателями деятельности предприятия.

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 4 курса.

Экскурсии во время практики проводятся с целью достижения обучающимися наиболее полного представления о базе практики, ее структуры, взаимодействия ее отдельных подразделений, действующей системы управления.

## 11. РЕКОМЕНДУЕМЫЕ УЧЕБНЫЕ ПОСОБИЯ

1. Архипов В.В. Организация ресторанного хозяйства : учебное пособие/ В.В. Архипов. \_ К.: Центр учебной литературы, 2010. – 280с.
2. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: учебник / С. И. Байлик. — 2-е изд., перераб. и доп. — К. :Дакор, 2009. - 368 с.
3. Быстров С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С.А. Быстров. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 536 с.
4. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания : учебник / Ю.Ф. Волков. – Изд.2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. –384 с.
5. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов./ Ю.Ф.Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 350 с.
6. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах : учебник/ М.А. Ехина. ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления", 2015. – 240с.
7. Кащенко В. Ф. Оборудование предприятий общественного питания: Учебное пособие/ В.Ф. Кащенко, Р.В. Кащенко. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 412 с.
8. Кондрашин А. Ресторанный бизнес в малых городах. Секреты успешного открытия и эффективного управления/ А. Кондрашин. М.: Ресторанные ведомости, 2015. – 208с.
9. Мрыхина Е.Б. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / Е.Б. Мрыхина. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2017. — 416 с.
10. Радченко Л. А. Организация производства на предприятиях общественного питания : учеб. / Л. А. Радченко. - Ростов н/Д : Феникс, 2008. — 373с.
11. Радионова Н.С. Организация гостиничного дела: учебное пособие/ Н.С. Радионова, Е.В. Субботина, Л. Э. Глаголева и др. – СПб.: Троицкий мост, 2014. – 287с.
12. Шленская, Т.В. Проектирование предприятий общественного питания [Текст]: учебное пособие / Т.В. Шленская, Г.В. Шабурова, А.А. Курочкин. - СПб.: Троицкий мост, 2011. - 288 с.

## 12. ФОРМЫ И МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ

С целью повышения эффективности практической подготовки обучающихся организована система контроля прохождения производственной (организационно-управленческой) 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 кафедры 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 сдают 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

1.1. Общие сведения о гостиничном предприятии

1.2. Организация работы основных подразделений гостиничного предприятия

2. Организация ресторанного хозяйства при отеле

2.1. Состав предприятий питания при гостинице и их краткая характеристика

2.2. Особенности организации производства на предприятии питания

2.3. Особенности организации обслуживания в торговых залах предприятий питания

2.4. Особенности предоставления услуг питания в номерах гостиницы

2.5. Организация обслуживания конгрессных мероприятий

2.6. Организация питания иностранных туристов

2.7. Организация питания туристических групп

3. 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;
- копии договоров поставки, сертификатов соответствия;
- фактический месячный график выхода на работу фирмы;
- меню для залов предприятий питания, меню для обслуживания в номерах, перечень ассортимента продукции мини-бара;
- должностные инструкции отдельных работников гостиничного предприятия.

Отчет с текстовым документом оформляется по требованиям ГОСТ 2.106.68 «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 подразделений состоит из номеров раздела и подраздела, разделенных точкой.

Графики, рисунки, схемы и другие иллюстративные материалы размещают 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 размещают 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 печать предприятия – базы практики. Образец оформления титульного листа приведен в Приложении.

Порядок переплета следующий: 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
A	90-100	«Отлично» (5)	ОТЛИЧНО (EXCELLENT) – соответствует выявлению всестороннего знания программного материала, который обучающийся должен подтвердить в следующем: - иметь четкое представление о производственной структуре гостиничного предприятия, характер выполняемых работ основными структурными подразделениями и всех составляющих инфраструктуры гостиничного предприятия; - знать особенности предоставления основных и дополнительных услуг на предприятии; - знать особенности организации ресторанного хозяйства, производства, обслуживания в торговых залах гостиничного предприятия, в номерах и во время конгрессных мероприятий; - уметь исследовать, анализировать и разрабатывать рекомендации и предложения по повышению эффективности и качества работы предприятия. Делать выводы.
B	80-89	«Хорошо» (4)	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

По шкале ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Критерии
			ошибок (до 10 %).
C	75-79		ХОРОШО (GOOD) – в целом выполнена содержательная работа по задачам практики, но с неприципиальными ошибками (до 15 %). Изложение итогового материала неполное или не завершённое.
D	70-74	«Удовлетворительно» (3)	УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (SATISFACTORY) – обучающийся владеет полным объемом основного программного материала, усвоил информацию, которая предусмотрена практикой и дисциплинами, предшествующим прохождению практики, но во время 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 обучающегося, 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.

## 16. 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. Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия : ГОСТ 30390-2013. - [Дата введения 2013-08-01]. – Минск.: Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации, 2014. – 35 с.
5. ГОСТ 30524-97 «Общественное питание. Требования к обслуживающему персоналу» - [Дата введения 2007-03-01]. – Минск.: Межгосударственный совет по стандартизации, метрологии и сертификации, 2007. – 11 с.
6. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание : учеб. пособие./ С.И. Байлик. – К.: Дакор, 2006. –288 с.
7. Быстров С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С.А. Быстров. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 536 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).

8. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая; под ред. проф. А. Т. Васюковой. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. — 416 с. - ISBN 978-5-394-02181-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=512131>
9. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания : учебник / Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. –384 с.
10. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов./ Ю.Ф.Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2005. – 350 с.
11. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Н.И. Кабушкин. — М. : КНОРУС, 2013. — 416 с.
12. Кащенко В. Ф. Оборудование предприятий общественного питания: Учебное пособие/ В.Ф. Кащенко, Р.В. Кащенко. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 412 с.
13. Комплексная автоматизация гостиниц : Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2000. - № 3. – С. 43-44.
14. Мрыхина Е.Б. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / Е.Б. Мрыхина. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2017. — 416 с.
15. 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.
16. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства: отели и рестораны./ Г.А. Папирян. – М.: ОАО "НПО" Изд-во "Экономика", 2000. – 216 с.
17. Потапова И.И. Организация гостей в процессе проживания : учебник/ И.И. Потапова. ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления", 2015. – 320с.
18. Профессиональная система для гостиниц UCS-Shelter : Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2001. - № 1. – С. 43-44.

## 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 III курса очной, IV 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