

РАБОЧИЕ ПРОГРАММЫ ПРАКТИК

Приложение 5.1

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
2018 г.

УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА ПО ПОЛУЧЕНИЮ
ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И
НАВЫКОВ (ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Укрупненная группа 43.00.00 «Сервис и туризм»
(шифр и название укрупненной группы)

Направление подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело»
(шифр и название направления подготовки)

Магистерская программа «Гостиничное и ресторанное дело»
(название)

Факультет Ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс и форма обучения 1 курс очная и заочная формы обучения

Донецк
2018

**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

**УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА ПО ПОЛУЧЕНИЮ
ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И
НАВЫКОВ (ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ)**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Укрупненная группа 43.00.00 «Сервис и туризм»
(шифр и название укрупненной группы)

Направление подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело»
(шифр и название направления подготовки)

Магистерская программа «Гостиничное и ресторанное дело»
(название)

Факультет Ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс и форма обучения 1 курс очная и заочная формы обучения

СОГЛАСОВАНО:

ООО «Атлас Донбасса»
Гостиница «Ramada Donetsk Hotel»

Генеральный менеджер комплекса

_____Холод С.Н.
— ” _____ 2018г.

Донецк
2018

УДК 640.4:378.(076.5)
ББК 65.431/65.432я73+74.480.276я73
Р13

Рецензенты:

д-р техн. наук, проф. Топольник В.Г.

д-р экон. наук, проф. Антонова В.А.

Заремба П. А.

Учебная практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (ознакомительная): Рабочая программа для студентов 1 курса очной и заочной форм обучения направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» магистерской программы «Гостиничное и ресторанное дело» / П.А. Заремба, А.В. Полякова, Л.В. Крылова; [Текст]: ГО ВПО Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. сервиса и гост. дела – Донецк : [ДонНУЭТ], 2018. – 45 с.

Рабочая программа учебной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков (ознакомительная) разработана согласно ГОС ВПО и учебного плана направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» магистерской программы «Гостиничное и ресторанное дело». В рабочей программе сформулирована цель, определены задачи и содержание учебной практики студентов на предприятиях гостинично-ресторанного хозяйства. Приведены структурно-логическая схема, спецификация требований для всех этапов практики, методические рекомендации по выполнению заданий программы, указаны формы и методы контроля за ходом практики, требования к содержанию и оформлению отчета по практике, список литературы, которую рекомендуется использовать во время подготовки отчета и индивидуального задания.

УДК 640.4:378(076.5)
ББК 65.431/65.432я73+74.480.276я73

© Заремба П.А., Полякова А.В., Крылова Л.В.
© ГО ВПО «Донецкий национальный университет
экономики и торговли имени Михаила
Туган-Барановского», 2018

Учебная практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (ознакомительная) : Рабочая программа для студентов 1 курса очной и заочной форм обучения направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» магистерской программы «Гостиничное и ресторанное дело»

Разработчики:

ЗАРЕМБА П.А. д-р экон. наук, профессор, зав. кафедрой;

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

КРЫЛОВА Л.В. канд. техн. наук, доцент

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела (протокол №__ от «__» ___2018 года)

Зав. кафедрой сервиса

и гостиничного дела, д-р экон. наук, проф.

П.А.Заремба

Программа рассмотрена и одобрена на заседании методической (экспертной) комиссии по направлениям подготовки факультета ресторанно-гостиничного бизнеса (протокол №__ от «__» _____2018 года)

Председатель методической
(экспертной) комиссии ФРГБ

Л.В. Крылова

«СОГЛАСОВАНО»

зав. учебно-методической лабораторией

инновационных технологий и качества

образования

«__» _____ 2018 года

Л.Д.Стародобцева

Одобрено на заседании Учебно-методического Совета Университета
(протокол №__ от «__» _____ 2018 года)

Председатель

Л.А. Омелянович

Содержание

Введение.....	6
1. Цели и задачи практики.....	8
2. Структурно-логическая схема практики.....	11
3. Базы практики и требования к ним.....	12
4. Организация и руководство практикой.....	12
5. Компетенции, формируемые во время прохождения учебной практики.....	16
6. Содержание учебной практики.....	17
7. Спецификация требований ко всем этапам практики.....	19
8. Методические рекомендации по прохождению практики.....	23
9. Индивидуальные задания.....	28
10. Занятия и экскурсии во время практики.....	30
11. Рекомендуемые учебные пособия.....	30
12. Формы и методы контроля.....	34
13. Требования к оформлению отчета.....	35
14. Критерии оценки качества практической подготовки и оценка компетентности.....	38
15. Подведение итогов практики.....	39
Литература.....	41
Приложение.....	44

ВВЕДЕНИЕ

Практическая подготовка студентов университета по направлению подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело» магистерская программа «Гостиничное и 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 43.04.03 «Гостиничное дело», магистерской программы «Гостиничное и 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, Положению 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 3, введенный в действие с 10.11.2017 г).

Учебная практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (ознакомительная) студентов направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело», магистерская программа «Гостиничное и ресторанное дело» предполагается в конце второго семестра обучения и составляет 4 недели, 216 часов (6 зачетных единиц (кредитов ECTS)). Программа учебной практики (ознакомительной) связана с нормативными дисциплинами цикла профессиональной и практической подготовки: «Методология и методы научных исследований», «Инновационные гостинично-ресторанные технологии», «Стратегический менеджмент», «Корпоративное управление в индустрии гостеприимства», "Моделирование инновационных процессов в гостинично-ресторанном хозяйстве", «Методы системного анализа в гостинично-ресторанном хозяйстве».

Содержание практики логически и методически тесно взаимосвязано с вышеуказанными дисциплинами, поскольку главной целью учебной практики (ознакомительной) является, в первую очередь, закрепление и углубление теоретических знаний и практических умений, полученных студентами при изучении этих дисциплин.

Задачами учебной практики являются: - получение первичных профессиональных умений и навыков, формирование адекватного представления и овладение навыками работы по направлению подготовки, ориентация магистрантов в реальных условиях будущей деятельности через ознакомление с организацией гостиничной сферы. Общее знакомство с предприятиями гостиничной индустрии, исследование уставных, учредительных документов, знакомство с принципами ведения хозяйственной деятельности, учета и контроля на предприятии гостиничной индустрии, исследование ресурсных рынков, на которых активно действует предприятие гостиничной индустрии и анализ факторов влияния на его производственно-хозяйственную деятельность.

Практика является важнейшей составляющей обучения. В настоящей программе рассмотрены вопросы организации учебной практики, особенности осуществления руководства ею, контроля за выполнением заданий рабочей программы, порядком прохождения, оценивания и подведения итогов практики.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Являясь обязательной частью подготовки магистров, учебная практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (ознакомительная) (ознакомительная) предназначена для общей ориентации студентов в реальных условиях будущей деятельности по выбранному направлению на предприятиях, учреждениях и организациях и получения первичных профессиональных умений и навыков.

Целями учебной практики (ознакомительной) являются закрепление и углубление теоретической подготовки обучающегося, приобретение им

практических навыков и компетенций, необходимых для успешного внедрения полученных знаний, а также получение опыта самостоятельной профессиональной деятельности на выбранном месте прохождения практики. Практика проводится с целью закрепления теоретических знаний магистрантов; конкретизации сведений, полученных при изучении дисциплин учебного плана; ознакомления с практикой гостиничной деятельности и приобретения практических навыков.

Студент должен ознакомиться с особенностями организационной структуры средства размещения, с составом основных подразделений гостиницы, составляющими его инфраструктуры и особенностями предоставления основных и дополнительных услуг на предприятии.

Ознакомление со структурой управления предприятием, организацией труда управленческого персонала предприятия и маркетинговой деятельностью на предприятии, проведение исследования качества сервиса отдельных структур предприятия, анализа внедрения стратегического менеджмента, организации работ по инновационной деятельности в гостинично-ресторанном комплексе, способствует закреплению знаний, а также формированию у студента профессионального умения принимать самостоятельные решения по формулированию и разрешению научно-практических проблем в определенных условиях, овладению современными методами управления и формами организации деятельности.

Задачи практики:

- формирование общего представления о деятельности гостинично-ресторанного комплекса; определение цели и задач гостиничного предприятия;
- ознакомление с работой основных структурных подразделений гостиницы, всех составляющих инфраструктуры гостиничного предприятия;
- выявление особенностей предоставления основных и дополнительных услуг на предприятии;
- анализ деятельности гостиничного предприятия и определение ее качества;

- изучение системы управления человеческими ресурсами в гостинице и исследование кадровой политики предприятия;
- изучение организации стратегического управления на предприятии;
- изучение бизнес-процессов гостиничного предприятия;
- исследование инновационных процессов на гостиничном предприятии;
- анализ инновационной деятельности гостинично-ресторанного комплекса;
- выполнение индивидуального задания (по заданию руководителя практики).

По результатам прохождения практики студенты должны

знать:

- цели и задачи гостиничного предприятия;
- организацию работы основных структурных подразделений гостиницы, методы ведения хозяйственной деятельности предприятий гостеприимства;
- организацию системы управления человеческими ресурсами в гостинице;
- организацию и внедрение действенных стратегических направлений работы предприятия;
- управленческие процессы, происходящие на предприятии;
- классификацию бизнес-процессов и их составляющих;
- современные направления в организации инновационной деятельности гостинично-ресторанного комплекса;
- основные социально-культурные принципы и технологии организации и планирования деятельности предприятий гостиничного бизнеса.

уметь:

- выполнять определенные виды работ в основных структурных подразделениях гостиничного предприятия, связанные с организационной и управленческой деятельностью;
- исследовать, анализировать и разрабатывать рекомендации и предложения по внедрению инноваций на предприятиях гостинично-ресторанного хозяйства;
- исследовать, анализировать и разрабатывать рекомендации и предложения по повышению эффективности и качества внедрения и реализации стратегических направлений работы предприятия;

- решать задачи, поставленные руководителем практики от предприятия;
- исследовать, анализировать и разрабатывать рекомендации и предложения по повышению эффективности управленческой деятельности на предприятии.
- исследовать, анализировать и разрабатывать рекомендации и предложения относительно бизнес-процессов гостинично-ресторанных комплексов;
- применять методы и средства познания для совершенствования и развития своего интеллектуального и общекультурного уровня;
- использовать методы и методологию проведения исследовательской деятельности на гостиничном предприятии.

приобрести основные навыки:

- по выполнению управленческих видов работ на предприятиях гостинично-ресторанного хозяйства;
- по сбору, обработке и систематизации информации, выбору методов и средств решения задач исследования;
- по подготовке данных для составления обзора и отчета о деятельности предприятия;
- организации и проведении практических исследований, оценки и интерпретации полученных результатов;
- разрешения проблемных ситуаций, возникающих в процессе гостиничной деятельности;
- по организации работы в компаниях гостиничного бизнеса.

2. СТРУКТУРНО-ЛОГИЧЕСКАЯ СХЕМА ПРАКТИКИ



3. БАЗЫ ПРАКТИКИ И ТРЕБОВАНИЯ К НИМ

Базы учебной практики магистров определены договорами между университетом и предприятиями гостинично-ресторанного хозяйства всех форм собственности и является официальным основанием для прохождения практики студентов. В договоре университет и предприятие оговаривают все вопросы, касающиеся проведения практики, в том числе и по назначению двух руководителей практики: от университета и предприятия. Местом проведения практики, исходя из условий ее прохождения магистрами, выбираются предприятия, расположенные, по возможности, вблизи места проживания практиканта. Это могут быть современные гостинично-ресторанные комплексы города Донецка, а также 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.

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

4. ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ

Руководство практикой осуществляется с двух сторон:

- со стороны университета - преподавателями кафедры сервиса и гостиничного дела;
- со стороны предприятия – квалифицированными специалистами – сотрудниками предприятия, назначенными руководителями в установленном организацией порядке.

Распределение студентов по базам практики, сроки ее прохождения, назначение руководителей практики от университета оформляется приказом ректора университета в соответствии с заключенными договорами с предприятиями и с индивидуальными заказами предприятий по согласованию с кафедрой.

Перед началом практики декан факультета с участием преподавателей кафедры и заведующего практикой университета проводит инструктивные собрания со студентами, на которых рассматриваются все организационные вопросы практики. Студентов знакомят с приказом о распределении по базам практики, с правами и обязанностями, указывают сроки ее прохождения. Студенты получают направление на практику, рабочую программу практики, дневник и индивидуальное задание. Руководитель гостиничного предприятия по прибытии студентов на базу практики издает приказ об оформлении их на практику, при этом назначается руководитель практикой студентов из числа ведущих специалистов.

Руководитель практики от кафедры

несет ответственность за:

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

обеспечивает:

- подготовку баз практики к прибытию студентов-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 студентам-практикантам необходимых документов, перечень которых определяет кафедра;

- высокое качество ее прохождения в соответствии с программой в тесном контакте с руководством практики от базы практики;

контролирует:

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

сообщает студентам о системе отчетности по практике, а именно:

- представление письменного отчета,
- выполнения квалификационной работы,
- образец оформления индивидуального задания,
- подготовку доклада, сообщения, выступления и т.д.;
- принимает отчеты студентов по практике в составе комиссии;
- представляет заведующему кафедрой письменный отчет о проведении

практики с замечаниями и предложениями относительно улучшения практики студентов.

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

- принимает студентов на практику в соответствии с календарным планом;
- организует проведение инструктажа по технике безопасности;
- организует проведение производственных экскурсий;
- несет ответственность за организацию выполнения программы практической подготовки;
- создает необходимые условия для выполнения студентами программы практики;
- обеспечивает учет выходов на работу студентов-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 студента;
- организывает и контролирует выполнение программы практики студентом соответственно конкретного этапа практики;
- оценивает работу студентов во время практики, дает заключение о его работе - характеристику на каждого студента практиканта.

Студент-практикант обязан:

до начала практики:

- за месяц до начала практики оформить санитарную книжку;
- до отправления на практику получить на кафедре дневник, программу практики, индивидуальное задание у руководителя практики от кафедры, а также и пройти инструктаж относительно порядка прохождения практики;
- 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 студентов-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 практики в соответствии с программой практики и календарным планом выполнения работ;
- нести ответственность за выполненную работу;
- находиться на предприятии, на протяжении установленного рабочего дня,

самостоятельно составить и оформить отчет о выполненной работе за период прохождения практики и представить его руководителю;

➤ защитить отчет по практике перед комиссией, которая состоит из представителей университета.

Студент 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.

5. КОМПЕТЕНЦИИ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ (ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ)

В результате прохождения учебной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков (ознакомительная) у студента должны быть сформированы общекультурные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции:

способностью к абстрактному мышлению, анализу, синтезу (ОК-1);

готовностью действовать в нестандартных ситуациях, нести социальную и этическую ответственность за принятые решения (ОК-2);

готовностью к саморазвитию, самореализации, использованию творческого потенциала (ОК-3).

готовностью к коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке для решения задач профессиональной деятельности (ОПК-1);

готовностью руководить коллективом в сфере своей профессиональной деятельности, толерантно воспринимая социальные, этнические,

конфессиональные и культурные различия (ОПК-2).

- готовность к организации и координации производственно-технологической деятельности гостиниц, других средств размещения (ПК-1);

- готовность планировать, анализировать и оценивать результаты деятельности гостиниц, других средств размещения, обслуживания потребителей (ПК-5);

- способность проводить комплексные исследования гостиничного рынка с использованием современных научных методов (ПК-6);

- готовность ставить цели и задачи проектирования гостиничной деятельности (ПК-9);

- готовностью к формированию и продвижению гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей (ПК-13).

6. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ (ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ)

Содержание учебной практики (ознакомительной) обусловлено видом и специализацией предприятия гостинично-ресторанного хозяйства, но для всех баз практики существует общий перечень организационных вопросов. Практика на предприятии состоит из основных этапов ее прохождения (табл.1.).

Таблица 1 - Содержание основных этапов учебной практики (ознакомительной)

Основные этапы и их содержание	Продолжительность практики, дни
1.Организационно-технологическая характеристика предприятия	
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 по предприятию	1

1.2. Общие сведения о предприятии: наименование предприятия, режим работы, специализация, форма собственности, правовой статус, реквизиты	1
1.3. Состав служб на предприятии, их краткая характеристика	1
1.4. Состав инфраструктуры гостиничного предприятия. Особенности оказания основных и дополнительных услуг	1
1.5. Сервисная деятельность предприятия гостинично-ресторанного хозяйства	1
1.6. Исследования процессов обслуживания рекомендации по усовершенствованию услуг гостинично-ресторанного комплекса	1
2. Управление человеческими ресурсами на предприятии	
2.1. Система управления человеческими ресурсами в гостинице: графическое представление в организационной структуре предприятия, составление и анализ баланса рабочего времени	1
2.2. Кадровая политика гостинично-ресторанного комплекса: средства кадровой политики предприятия; кадровое планирование на предприятии; принципы создания эффективной команды; составление профессиограммы	1
2.3. Анализ эффективности управления человеческими ресурсами в гостинично-ресторанном комплексе	1
2.4. Рекомендации по совершенствованию организации процесса управления человеческими ресурсами в гостинично-ресторанном комплексе	2
3. Анализ внедрения стратегического менеджмента на предприятии	
3.1. Организация стратегического управления на предприятии	2
3.2. Стратегическое планирование в системе стратегического менеджмента предприятия	1
3.3. Управление реализацией стратегии	1
4. Организация инновационной деятельности на предприятии	
4.1. Организация планирования нововведений на уровне гостиничного предприятия	2
4.2. Инновационные технологии в гостиничном комплексе (организационные, социальные, инфраструктурные, технологические)	1
4.3. Инновации в технологии в организации услуг службы питания	1
4.4. Комплексная оценка инновационной деятельности предприятия	2
5. Индивидуальное задание	2
6. Оформление результатов практики	

6.1. Оформление отчета	2
6.2. Защита отчета	1
Всего	24

7. СПЕЦИФИКАЦИЯ ТРЕБОВАНИЙ КО ВСЕМ ЭТАПАМ ПРАКТИКИ

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

Формирование требований к компетентности осуществляется на основе ГОС ВПО и основной образовательной программы по соответствующим направлениям подготовки.

I этап адаптации, на котором студент приспосабливается к требованиям деятельности в конкретной отрасли гостинично-ресторанного хозяйства;

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

III этап самореализации, на котором студент должен использовать свои способности к профессиональной деятельности в практических действиях на объектах гостинично-ресторанного хозяйства.

<p>Исследование процессов обслуживания предприятия гостинично-ресторанного хозяйства</p>	<p>Ознакомиться с сервисом гостинично-ресторанного комплекса</p>	<p>Изучение структуры сервисной деятельности заведения гостинично-ресторанного хозяйства</p>	<p>Сделать анализ комплекса основных и дополнительных услуг заведения гостинично-ресторанного хозяйства</p>	<p>Составить план мероприятий сервисной деятельности, которые можно внедрить.</p>	<p>Предоставить рекомендации по улучшению процессов обслуживания заведения ГРХ. Разработать предложения относительно рациональности и эффективности использования комплекса услуг.</p>
<p>Исследовать процесс управления человеческими ресурсами гостинично-ресторанного комплекса</p>	<p>Ознакомиться с системой управления человеческими ресурсами в гостинично-ресторанном комплексе. Исследовать эффективность кадрового обеспечения гостинично-ресторанного комплекса. Ознакомиться со спецификой организации труда в подразделениях предприятия.</p>	<p>Изучить кадровую политику и ее основные средства в гостинично-ресторанном комплексе, исследовать основные элементы кадрового планирования и принципы создания эффективной команды.</p>	<p>Оценить этапы развития коллектива предприятия. Сформировать план потребности в персонале в гостинично-ресторанном комплексе. Сформировать профессиограмму для определенных должностей.</p>	<p>Провести комплексную оценку движения персонала предприятия, степени его адаптивности. Провести психологическую оценку персонала. Оценить качество отбора персонала ГРК по предоставленным резюме. Проанализировать эффективность управления человеческими ресурсами на предприятии.</p>	<p>Разработать конкретные мероприятия по совершенствованию системы управления человеческими ресурсами в ГРК. Разработать определенные рекомендации по повышению эффективности использования человеческого потенциала в отеле. Разработать предложения по улучшению психологического климата в коллективе. Разработать рекомендации по направлениям качественного мотивирования персонала предприятия. Оценить степень социализации бизнеса предприятия</p>

Исследовать процесс организации и внедрения стратегического менеджмента на предприятии	Ознакомиться с организацией управления стратегией на предприятии, работой руководителя и управленческих служб предприятия	Изучение модификации структуры управления и информационного обеспечения управления предприятия с учетом внедрения стратегий.	Сделать SWOT-анализ исследуемого предприятия	Определить эффективность внедрения стратегии	Разработать предложения относительно совершенствования процесса внедрения и реализации стратегии.
Исследовать организацию инновационной деятельности в ГРК.	Ознакомиться с организацией планирования нововведений, с инновационными технологиями, внедренными в ГРК.	Анализ инновационной деятельности на предприятии (в отдельных структурных подразделениях).	Предоставить комплексную оценку инновационной деятельности на предприятии	Определить преимущества и недостатки нововведений на предприятии.	Дать предложения по улучшению организации инновационной деятельности в ГРК.
Образовательный уровень	МАГИСТР				

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ ПРАКТИКИ

При выполнении программы учебной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков (ознакомительной) и сборе материала для написания отчета по практике, выполнении индивидуального задания необходимо следовать предложенному алгоритму:

1. Организационно-технологическая характеристика предприятия

1.1. Общие сведения о предприятии

Наименование предприятия, специализация, форма собственности, ведомственная подчиненность, юридический адрес предприятия. Состав основного контингента жителей отеля.

1.2. Состав служб на предприятии, их краткая характеристика

Предоставить перечень всех служб гостиничного предприятия. Кратко охарактеризовать каждую службу, ее функции. Исследовать систему взаимодействия между различными службами гостиничного предприятия.

1.3. Характеристика подразделений инфраструктуры гостиничного предприятия. Особенности оказания основных и дополнительных услуг

Определить основные инфраструктурные элементы гостиничного предприятия и выяснить их функциональное назначение. Привести перечень основных и дополнительных услуг, особенности их предоставления предприятием, условия, созданные для их эффективного использования.

1.4. Сервисная деятельность предприятия

Изучить и проанализировать процессы обслуживания гостиницы. Состав и особенности предоставления основных и дополнительных гостиничных услуг. Провести сравнительный анализ осуществляемого обслуживания со стандартами. Выявить недостатки сервисной деятельности отеля.

1.5. Исследования качества сервиса гостинично-ресторанного комплекса. Рекомендации по совершенствованию комплекса услуг гостинично-ресторанного комплекса

Свойства услуг заведения гостинично-ресторанного хозяйства.

Определить номенклатуру показателей качества услуг. Дать характеристику показателей качества. Исследовать жизненный цикл услуг. Изучить специфику фаз жизненного цикла. Разработать мероприятия по продлению жизненного цикла услуги. Предоставить рекомендации по совершенствованию комплекса услуг гостинично-ресторанного заведения. Исследовать возможность расширения спектра услуг. Определить влияние сервиса на работу и престиж отеля.

2. Управление человеческими ресурсами на предприятии

8.2.1. Система управления человеческими ресурсами в гостинице: графическое представление организационной структуры предприятия, составление и анализ балансу рабочего времени

Исследовать систему управления человеческими ресурсами в гостинице (ресторане). Определить особенности управления человеческими ресурсами на исследуемом ГРК. Исследовать основные функции и методы управления человеческими ресурсами на предприятии. Составить и проанализировать баланс рабочего времени на предприятии.

2.2. Кадровая политика гостинично-ресторанного комплекса

Исследовать особенности планирования потребности в персонале отеля (ресторана). Определить средства проводимой кадровой политики на предприятии. Используя метод Розенкранца рассчитать необходимую численность административно-управленческого персонала предприятия. Проанализировать принципы создания эффективной команды. Составить профессиограмму для определенной должности работника отеля (ресторана). Разработать личностную спецификацию и должностную инструкцию специалиста.

2.3. Анализ эффективности управления человеческими ресурсами в гостинично-ресторанном комплексе

Провести системный, комплексный анализ эффективности управления человеческими ресурсами на предприятии. Исследовать роль развития мотивационных подходов к повышению эффективности управления

человеческими ресурсами в гостинице (ресторане).

2.4. Рекомендации по совершенствованию организации процесса управления человеческими ресурсами на предприятии

На основе результатов проведенного исследования разработать реальные предложения по совершенствованию эффективности управления человеческими ресурсами на предприятии. Сформировать основные модели и методы принятия действенных управленческих решений по результатам проведенного анализа эффективности управления человеческими ресурсами на предприятии.

3. Анализ внедрения стратегического менеджмента на предприятии

3.1. Организация стратегического управления на предприятии

Определить стратегическое направление развития управления гостинично-ресторанным комплексом при реализации его главной миссии. Определить: цель, задачи, вид стратегии.

3.2. Стратегическое планирование в системе стратегического менеджмента предприятия.

Оценить качество стратегического планирования на предприятии, определить его качество и эффективность. Сделать анализ возможностей и угроз на основе сбалансированной системы показателей и SWOT-анализа. Обосновать предложения по совершенствованию стратегического планирования на предприятии, составить пример стратегического плана развития предприятия с учетом определенных предложений.

3.3. Управление реализацией стратегии

Проанализировать основные организационные инструменты внедрения стратегии. Исследовать ключевые функции специалистов отдела стратегического развития. Определить роль корпоративной культуры в реализации стратегии на предприятии. Дать оценку роли мотивации в формировании «стратегического поведения».

4. Организация инновационной деятельности на предприятии

4.1. Организация планирования нововведений на уровне

гостиничного предприятия

Предоставить характеристику и особенности организации планирования нововведений на предприятии. Определить преимущества и недостатки планирования.

4.2. Инновационные технологии в гостиничном комплексе (организационные, социальные, инфраструктурные, технологические)

Организационные. Предоставить концептуальные положения кадрового, информационного, финансового обеспечения научно-инновационной деятельности. Охарактеризовать состояние подготовки и переподготовки кадров гостиничного предприятия для научно-технической и инновационной деятельности в условиях рыночной экономики. Использование новых методов в процессе управления персоналом предприятия, организации предоставления гостиничных услуг. Новейшие подходы к организации маркетинговой деятельности на предприятии. Применение инноваций в процессе продвижения гостиничного продукта. Новейшие методы организации системы менеджмента на предприятии, создание имиджа.

Социальные. Охарактеризовать новые формы и методы продуктивной активации персонала, новейшие методы социального стимулирования труда персонала гостинично-ресторанного комплекса.

Инфраструктурные. Определить новейшие тенденции в перепланировке помещений и модернизации зданий отеля. Исследовать рынок материалов для ремонта, реконструкции и модернизации предприятия. Оценить технический уровень предприятия: применение новейших систем отопления, водоснабжения, воздушного обмена, искусственного освещения, систем обеспечения безопасности в гостиничном комплексе.

Технологические. Охарактеризовать новейшие прогрессивные методы бронирования мест в гостинице, регистрации и учета услуг. Инновации в обслуживании гостей этажными службами. Новейшие технические средства и системы, которые обеспечивают процесс уборки номерного фонда и нежилых помещений отеля. Исследовать внедрение инноваций в сферу оказания

дополнительных услуг. Применение новейших информационных систем.

Проанализировать, и предоставить предложения относительно инноваций на предприятиях ресторанного хозяйства при отеле. Разработать комплекс инновационных технологий для предприятия ресторанного хозяйства.

4.3. Инновации в технологиях и организации услуг службы питания

Дать характеристику службы питания в гостинично-ресторанном комплексе. Определить направления инновационной деятельности в указанном структурном подразделении предприятия (применение инновационных технологий приготовление блюд, использование инновационных видов оборудования, применение новейших форм обслуживания, прочее) и их эффективность.

4.4. Комплексная оценка инновационной деятельности предприятия

Определить показатели и выбрать методы оценки эффективности инноваций на предприятии, а также оценки эффективности затрат предприятия до и после внедрения инноваций. Установить инновационные перспективы гостинично-ресторанного комплекса. Разработать рекомендации по внедрению инновационных услуг на предприятии.

5. Индивидуальное задание

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

6. Написание и защита отчета и индивидуального задания практики

По мере выполнения программы магистрант собирает материал и на его основе готовит отчет о прохождении учебной практики в установленной форме. В течении 3-х дней до окончания практики студент обязан предоставить отчет на проверку своему руководителю от кафедры, после которой следует защита отчета. По результатам защиты выставляется оценка, которая учитывается при подведении итогов общей успеваемости магистранта.

9. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

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

Индивидуальное задание может быть связано с темами исследовательских работ, которые выполняются на кафедре (хозрасчетных или бюджетных), а также темой будущей выпускной работы – магистерской диссертации.

Ниже приведены типовые индивидуальные задания:

- 1) Разработка фрагмента типового устава акционерного общества в ГРК.
- 2) Формирование реестра акционеров корпорации.
- 3) Проведение мониторинга авторских методик оценки финансового состояния гостиничной корпорации.
- 4) Обеспечение конкурентоспособности персонала в гостинично-ресторанном бизнесе, определение особенностей ее формирования.
- 5) Исследование основных мотивационных теорий и определения степени их действенности в современных условиях хозяйствования.
- 6) Установление эффективности мероприятий по управлению человеческими ресурсами предприятий гостинично-ресторанной сферы: основные подходы.
- 7) Систематизация методов принятия управленческих решений по повышению эффективности и действенности функционирования систем корпоративного управления.
- 8) Исследование организации конкретных процессов обслуживания потребителей гостиничного продукта на предприятии.
- 9) Разработка мер по повышению уровня качества конкретного вида услуг гостиничного предприятия.
- 10) Предложение новых технологий, эффективных методов и приемов

ведения гостиничного бизнеса.

12) Исследование процесса организации и внедрения стратегического менеджмента на предприятии.

13) Проведение SWOT - анализа исследуемого предприятия.

14) Разработка предложений относительно совершенствования процесса внедрения и реализации стратегии.

15) Анализ организации обслуживания на предприятии питания гостинично-ресторанного комплекса.

16) Исследование и анализ осуществления сервисной деятельности службы питания гостинично-ресторанного комплекса.

17) Разработка мероприятия по улучшению услуг службы питания гостинично-ресторанного комплекса.

18) Организация предоставления услуг относительно новейших форматов обслуживания.

19) Предложение новейшие методов обучения персонала в гостинично-ресторанном комплексе, исходя из возможностей и потребностей предприятия.

20) Исследование инноваций в функционировании и предоставлении услуг службы Room Service.

21) Разработка инновационных мероприятий по экономному использованию энергоресурсов на предприятии.

22) Организация рабочего места одного из сотрудников гостинично-ресторанного комплекса и его анализ.

23) Исследование эффективности функционирования службы Room Service в гостиничном предприятии.

24) Исследование организации труда руководителя отеля.

25) Исследование степени удовлетворенности потребителей относительно уровня качества сервиса службы ... отеля.

26) Разработка плана мероприятий относительно нововведений в обслуживании потребителей в одном из инфраструктурных подразделений гостиницы.

27) Разработка плана мероприятий относительно нововведений в обслуживании потребителей заведения ресторанного хозяйства при гостинице.

10. ЗАНЯТИЯ И ЭКСКУРСИИ ВО ВРЕМЯ ПРАКТИКИ

Во время прохождения практики студент под контролем 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 могут планировать проведение со студентами индивидуальных занятий по отдельным темам и разделам, во время которых наиболее совершенствуется техника и мастерство студента, повышаются его профессиональные знания. Также возможно проведение занятий в виде лекций, семинаров, практических работ, которые будут способствовать углублению теоретических знаний, их реализации на практике, раскрытию студентами перспектив развития специальности, и готовить их к предстоящей профессиональной деятельности.

Экскурсии во время практики проводятся с целью достижения студентами наиболее полного представления о базе практики, ее структуры, взаимодействия ее отдельных подразделений, действующей системы управления. Экскурсии целесообразно проводить не только на базе, но и на других предприятиях, организациях и учреждениях смежных отраслей.

10. РЕКОМЕНДУЕМЫЕ УЧЕБНЫЕ ПОСОБИЯ

1. Балашов А.И. Управление проектами : учебник/ А.И. Балашов, Е.М. Рогова, М.В.Тихонова. – М.: Юрайт. 2015. – Электронный учебник. - 161с.
2. Баранчеев В.П. Управление инновациями/ В.П. Баранчеев, Н.П. Масленникова, В.М. Мишин. – М.: Юрайт. 2015. – Электронный учебник. - 761с.

3. Крылов Т. ИКЕА изнутри. Пример эффективной организации бизнес-процессов (CD + брошюра); Т. Крылов – М.: Аспект Пресс, 2015. - 314 с.
4. Брэнсон Р. Бизнес в стиле Virgin. Чему вас не научат в бизнес-школе/ Р. Брэнсон, Манн, Иванов и Фербер – М.: Аспект Пресс, 2015. - 336 с.
5. Авнесова Г.И. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учебное пособие для студентов вузов / Г.И. Авнесова. - М. : Аспект Пресс, 2004. – 318с.
6. Ансофф И. Новая корпоративная стратегия / И. Ансофф. – М. : Питер, 2009.
7. Ансофф И. Стратегическое управление / И. Ансофф ; пер. с англ. - М. : Экономика, 2009.
8. Антикризисный менеджмент / под ред. проф. Грязновой А.Г. – М.: Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ». Издательство ЭКМОС, 2008. – 368 с.
9. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство : учебник / С. И. Байлик. — К. : Дакор, 2009. - 368 с.
10. Боумэн К. Основы стратегического менеджмента / пер. с англ. под ред. Л.Г.Зайцева, М.И.Соколовой. - М. : Банки и биржи, ЮНИТИ, 2007. - 175 с.
11. Вайсман А. Стратегия менеджмента: пять факторов успеха / А. Вайсман. – М. : Экономика, 2010. – 150с.
12. Веснин В.Р. Управление персоналом : теория и практика : учебник / В.Р. Веснин. – М. : ТК Велби, Изд-во Проспект, 2007. – 688 с.
13. Герчиков В.И. Управление персоналом : работник – самый эффективный ресурс компании : учеб. пособие / В.И. Герчиков. – М. : ИНФРА-М, 2008. – 282 с.
14. Дементьева С.В. Отельный менеджмент: учебное пособие. /С.В. Дементьева. Ольборг: Институт истории, международных и социальных исследований Ольборгского университета, 2011. - 160 с.
15. Дюков И.И. Стратегия развития бизнеса. Практический подход / И.И. Дюков. – СПб. : Питер, 2008. – 236 с.

16. Зайцева Н.А. Управление персоналом в гостиницах : учебное пособие. – М.: Инфа-М, 2013. – 416с.
17. Инновационный менеджмент : учебник / под ред. В. А. Швандара, В. Я. Горфинкеля. — М. : Вузовский учебник, 2009. - 382 с.
18. Инновационный менеджмент : учебник. - М. : ИНФРА-2009. - 295 с.
19. Кабушкин Н.И. Управление гостиницами и ресторанами : учеб. пособие / Н.И. Кабушкин. – Минск : БГЭУ, 2009. – 416 с.
20. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Н.И. Кабушкин. — М. : КНОРУС, 2013. — 416 с.
21. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие / под общ. ред. Ю.М. Краковского. – М. ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2006. – 256 с.
22. Коллис Д. Корпоративная стратегия. Ресурсный подход / Д. Коллис ; пер с англ. – М.: Олимп-Бизнес, 2007. – 400 с.
23. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособ. / С. С. Скобкин. — М. : Магистр : ИНФРА-М, 2010. - 493 с.
24. Топольник В.Г. Моделирование инновационных процессов : учебное пособие для студ. спец.8.14010101 «Гостиничное и ресторанное дело» днев. формы обучения/ Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, Каф. орг. и упр. качества ресторан. хоз-ва; В.Г. Топольник. – Донецк: ДонНУЭТ, 2012. – 88с.
25. Хулей Г. Маркетинговая стратегия и конкурентное позиционирование / Г. Хулей, Д. Сондерс, Н. Пирси ; пер. с англ. – Д. : Баланс Бизнес Букс, 2005. – 800 с.
26. Жирков, А.М. Математическое моделирование систем и процессов: Учебное пособие / А.М. Жирков, Г.М. Подопрigора, М.Р. Цуцунава. - СПб.: Лань КПТ, 2016. - 192 с.
27. Даньков, В.В. Моделирование процессов и систем: Учебное пособие / В.В. Даньков, М.М. Скрипниченко, С.Ф. Логинова и др. - СПб.: Лань, 2015. - 288с.

12. ФОРМЫ И МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ

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

Преподаватели кафедры - руководители практики от университета, 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. Во время посещения баз практики преподаватель консультирует студентов по текущим вопросам, делает соответствующую запись в дневниках студентов.

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

Студенты 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 студента. В случае нескольких замечаний или грубых нарушений дисциплины, отдельные студенты могут быть отстранены от прохождения практики с последующим уведомлением зав. кафедрой, декана или администрации университета для принятия соответствующих мер.

Итоговый контроль проводится во время защиты студентом отчета о прохождении практики.

13. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА

В конце учебной практики (ознакомительной) студенты 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 студентов по выполнению индивидуального задания.

Отчет выполняется по следующему плану:

Введение

1. Общая характеристика базы практики.

1.1. Характеристика номерного фонда, основных и дополнительных услуг.

1.2. Организация работы основных служб гостиничного предприятия, их краткая характеристика.

1.3. Составляющие инфраструктуры гостиничного предприятия. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг.

1.4. Сервисная деятельность предприятия гостинично-ресторанного хозяйства.

1.5. Исследования качества сервиса и рекомендации по усовершенствованию услуг гостинично-ресторанного комплекса.

2. Управление человеческими ресурсами на предприятии.

2.1. Система управления человеческими ресурсами в гостинице.

2.2. Кадровая политика отелей и ресторанов.

2.3. Анализ эффективности управления человеческими ресурсами в гостинично-ресторанном комплексе.

2.4. Рекомендации по совершенствованию организации процесса управления человеческими ресурсами в гостинично-ресторанном комплексе.

3. Анализ внедрения стратегического менеджмента на предприятии.

3.1. Организация стратегического управления на предприятии.

3.2. Стратегическое планирование в системе стратегического менеджмента предприятия.

3.3. Управление реализацией стратегии.

4. Исследование организации инновационной деятельности на предприятии.

4.1. Организация планирования нововведений на уровне гостиничного предприятия.

4.2. Исследование внедрения инновационных технологий в гостиничном комплексе (организационных, социальных, инфраструктурных, технологических).

4.3. Исследования инноваций в организации услуг службы питания.

4.4. Комплексная оценка инновационной деятельности предприятия.

5. Индивидуальное задание.

Выводы и предложения.

Список использованной литературы.

Приложения.

Приложениями к отчету являются следующие материалы:

- дневник практики;
- прайс-листы тарифов на основные и дополнительные услуги гостиницы;
- копии договоров поставки, сертификатов соответствия;
- должностные инструкции отдельных работников гостинично-ресторанного комплекса.

Отчет оформляется согласно 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 – 15 мм, справа – 25 мм, сверху и снизу – 20 мм), шрифт Times New Roman, размер шрифта – 14, межстрочный интервал – 1,5. Нумерацию страниц проставляют в правом верхнем углу или внизу по центру.

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, отпечатанный на ПК (обязательно). 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 студентов 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).

Шкала ECTS	Критерии
А	<p>ОТЛИЧНО (EXCELLENT) – соответствует выявлению всестороннего знания программного материала, который студент 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; - знать особенности предоставления основных и дополнительных услуг на предприятии, уметь анализировать состояние сервисной деятельности и определять уровень ее качества; - знать современные инновационные направления в организации инновационной деятельности, классификацию бизнес-процессов и их составляющих; - знать особенности системы управления человеческими ресурсами и обладать основными методиками по исследованию кадровой политики предприятия; - обосновывать выбранное научное направление, адекватно подбирать средства и методы для решения поставленных задач в научном исследовании; - анализировать и разрабатывать рекомендации и предложения по повышению эффективности и качества внедрения стратегических направлений работы предприятия. Делать выводы.
В	<p>ОЧЕНЬ ХОРОШО (VERY GOOD) – знания и приобретенные навыки студента в период учебной практики соответствуют основным требованиям уровня 90-100 баллов, но они не достаточно глубокие хотя бы по одному вопросу или заданию, определенному программой.</p>
С	<p>ХОРОШО (GOOD) – в целом выполнена содержательная работа по задачам практики, но с принципиальными ошибками. Изложение итогового материала неполное или не завершенное.</p>
D	<p>УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (SATISFACTORY) – студент владеет 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.</p>
Е	<p>ДОСТАТОЧНО (SUFFICIENT) – выполнение работы отвечает минимальным критериям: поверхностно выполнены разделы программы практики, студент практически не в состоянии показать умение пользоваться полученными данными, анализировать, обобщать и делать выводы. Уровень полученных теоретических знаний не достаточен для выполнения работы в полном объеме.</p>
FX	<p>НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (FAIL) – выявлены значительные недостатки</p>

	в усвоении основного программного материала, а также неумение пользоваться теоретическими знаниями на практике, необходима еще дополнительная работа по поводу сбора информации о деятельности предприятия и ее обработка для дальнейшего использования в своей исследовательской работе и оформлении отчета по практике.
F	НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (FAIL) – не выполнена работа по заданиям рабочей программы практики, в период практики не получено необходимых практических навыков по выбранной профессии, требуется большая работа в будущем

15. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ ПРАКТИКИ

После окончания срока практики студенты отчитываются о выполнении программы и индивидуального задания. К защите отчета по практике допускаются студенты, 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. Отчет по практике студентом защищается после того, как руководитель практики от кафедры осуществил его проверку. В результате защиты отчета выставляется дифференцированная оценка по практике в ведомость и зачетную книжку студента. Оценка студента за практику учитывается стипендиальной комиссией при назначении стипендии вместе с его оценками по результатам итогового контроля. Также возможна организованная защита отчетов по практике студентов комиссии, в состав которой могут входить преподаватели кафедры, руководитель практики от кафедры и от предприятия - базы практики.

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 студентов, а также обсуждение проблем, возникающих в период прохождения практики.

ЛИТЕРАТУРА

1. ISO/FDIS 18513:2003 Tourism services – Hotels and tourism accommodation – Terminology (Услуги туристические. Гостиницы и другие типы размещения туристов. Терминология). – 2003.
2. Моделирование экономических процессов: Учебник. / Под ред. М.В. Грачевой, Ю.Н. Черемных . - М.: ЮНИТИ, 2015. - 543 с.
3. Даньков, В.В. Моделирование процессов и систем: Учебное пособие / В.В. Даньков, М.М. Скрипниченко, С.Ф. Логинова и др. - СПб.: Лань, 2015. - 288 с.
4. Чудновский А.Д. Менеджмент туризма : учебник /А.Д. Чудновский, Н.В. Королев, Е.А. Гаврилова и др. – М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. – 576с.
5. Радионова Н.С. Организация гостиничного дела: учебное пособие/ Н.С. Радионова, Е.В. Субботина, Л. Э. Глаголева и др. – СПб.: Троицкий мост, 2014. – 287с.
6. Балашов А.И. Управление проектами: учебник/ А.И. Балашов, Е.М. Рогова, М.В. Тихонова и др. – М.: Юрайт – 2015. – Электронный учебник. – 161с.
7. Жирков, А.М. Математическое моделирование систем и процессов: Учебное пособие / А.М. Жирков, Г.М. Подопригора, М.Р. Цуцунава. - СПб.: Лань КПТ, 2016. - 192 с.
8. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание : учеб. пособие / С.И. Байлик. – К. : Дакор, 2006. –288 с.
9. Баранчеев В.П. Управление инновациями/ В.П. Баранчеев, Н.П. Масленникова, В.М. Мишин. – М.: Юрайт. 2015. – Электронный учебник. - 761с.
10. Барчуков И. С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: Учебное пособие /И.С. Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин. – М.: КноРус, 2014. -176 с.
11. Блэйк Р.Р., Мутон Д.С. Научные методы управления / Р.Р., Блэйк, Д.С.

- Мутон [пер. с англ. И. Ющенко]. – К.: Высшая школа, 2013. – 274 с.
17. Брашнов Д. Экономика гостиничного бизнеса : учебное пособие / Д. Брашнов. – М.: Флинта, 2013. – 235с.
18. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания : учебник / Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2005. – 384 с.
19. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес / Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2003 . - 352с.
20. Зорин И.В. Энциклопедия туризма : Справочник / И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. – М. : Финансы и статистика, 2000. – 368 с.
21. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : учебное пособие / Н.И. Кабушкин. — М. : КНОРУС, 2013. — 416 с.
22. Медлик С. Гостиничный бизнес/ С. Медлик, Х. Инграм. - М.: Юнити-Дана, 2014. - 224 с.
23. Мусакин А. А. Малый отель: с чего начать, как преуспеть. Советы владельцам и управляющим / А.А. Мусакин. — СПб. : Питер, 2008. — 320 с.
24. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства: отели и рестораны / Г.А. Папирян. – М. : ОАО "НПО" Изд-во "Экономика", 2000. – 216 с.
25. Репина Е.А. Основы менеджмента: Учебное пособие / Е.А. Репина. - М.: Академцентр, 2013. - 240 с.
26. Топольник, В. Г. Управление качеством продукции и услуг в гостинично-ресторанном хозяйстве [Электронный ресурс] : метод. указания (с программой) к изуч. курса, вып. контрол. работы и контрол. задания (для студ. направления подготов. 6.140101 «Гостинично-ресторанное дело» / В. Г. Топольник ; Донец. ун-т экономики и торговли им. Михаила Туган-Барановского, Каф. гостиничного и ресторанного дела. — Донецк : ДонНУЭТ, 2015.
27. Туризм и гостиничное хозяйство : Учебник / под ред. проф., д.е.н. Чудновского А.Д. – М. : ТАНДЕМ, ЭКМОС, 2000. – 400 с.

28. Уокер Д.Р. Введение в гостеприимство /Д.Р. Уокер ; пер. с англ. – М. : ЮНИТИ, 1999. – 463 с.
29. Моделирование экономических процессов: Учебник. / Под ред. М.В. Грачевой, Ю.Н. Черемных . - М.: ЮНИТИ, 2015. - 543 с.
30. Лисин П.А. Компьютерное моделирование производственных процессов в пищевой промышленности: Учебное пособие / П.А. Лисин. - СПб.: Лань, 2016. - 256 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

ОТЧЕТ

о прохождении учебной практики по получению первичных
профессиональных умений и навыков (ознакомительной)

на _____

(наименование предприятия)

Студента (ки) _____ курса _____ группы
направления подготовки _____
профиля _____
специализации _____

(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

201_

42

Учебное издание

Заремба Павел Александрович, д-р экон. наук, проф., зав. кафедрой
Полякова Алла Вениаминовна, канд. техн. наук, доцент
Крылова Людмила Вячеславовна, канд. техн. наук, доцент

**УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА ПО ПОЛУЧЕНИЮ
ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И
НАВЫКОВ (ОЗНАКОМИТЕЛЬНАЯ)**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

для студентов 1 курса очной и заочной форм обучения
направления подготовки 43.04.03 «Гостиничное дело»,
магистерской программы —«Гостиничное и ресторанное дело»

Сводный план издания 2018 г., поз. №
ГО ВПО ДонНУЭТ им. Михаила Туган-Барановского»
83050, г. Донецк, ул. Щорса, 31