

Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Луганский государственный университет  
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы  
Кафедра туризма и гостиничного дела

УТВЕРЖДАЮ:  
Директор Института управления и  
государственной службы  
Р.Г. Харьковский  
(подпись) \_\_\_\_\_ 04 \_\_\_\_\_ 2023 года



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ) ПРАКТИКИ**

По направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело  
Профиль: «Гостиничная деятельность»

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

Рабочая программа производственной (преддипломной) практики по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело «Гостиничная деятельность» – с.

Рабочая программа производственной (преддипломной) практики разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» (утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 515, с изменениями и дополнениями от 15.06.2021).

СОСТАВИТЕЛЬ:

Старший преподаватель Негода А.А.

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры туризма и гостиничного дела «21» 03 2023 г., протокол № 8

Заведующий кафедрой  
туризма и гостиничного дела  Свиридова Н.Д.

Переутверждена: «  »    2023 г., протокол №   

Согласована (для обеспечивающей кафедры):

Переутверждена: «  »    2023 года, протокол №   

Рекомендована на заседании учебно-методической комиссии института управления и государственной службы «12» 04 2023 г., протокол № 8.

Председатель учебно-методической  
комиссии института  Резник А.А.

## **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Практическая подготовка студентов университета по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль Гостиничная деятельность организуется согласно учебному плану и рабочему учебному плану, графику организации учебного процесса студентов направления подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, профиль Гостиничная деятельность.

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

## **II. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ**

Являясь частью, формируемой участниками образовательных отношений подготовки бакалавров, производственная (преддипломная) практика 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 производственной (преддипломной) практики 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 бакалавров; 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, со структурой основных подразделений гостиницы, особенностями предоставления основных и дополнительных услуг на предприятии.

Задачи практики:

- закрепление теоретических знаний, полученных в процессе изучения курсов, связанных с предприятиями сферы гостеприимства;

- формирование представления об особенностях организации и управления предприятий сферы гостеприимства, а также основных задачах, принципах работы и особенностях функционирования;

- использовать теоретические знания в решении организационно-управленческих задач;

- применять на практике профессиональные умения в организации и управлении производственным процессом, адаптироваться к новым производственным ситуациям;

- выявление особенностей предоставления основных и дополнительных услуг на предприятии и анализ деятельности гостиничного предприятия, 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.

### III. ВИД, ТИП, СПОСОБЫ И ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Вид: производственная.

Тип: преддипломная.

Способ: стационарная.

### IV. МЕСТО И ОБЪЕМ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Проведение производственной (преддипломной) практики осуществляется на основе системы знаний, умений, навыков и компетенций, сформированных в результате освоения содержания таких дисциплин как: «Бизнес планирование в гостиничной индустрии», «Управление гостиничной деятельностью», «Организация гостиничной деятельности», «Обеспечение качества безопасности в средствах размещения», «Стандартизация, сертификация и метрология в гостиничной деятельности», «Анализ деятельности гостиничного предприятия», «Технология гостиничной деятельности», «Инновационные технологии в гостиничной индустрии», «Реклама в гостиничной индустрии». Знания, полученные в ходе прохождения производственной (преддипломной) практики, используют при написании выпускной квалификационной работы.

Производственная (преддипломной) практика относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 2 учебного плана по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело профиль Гостиничная деятельность. Практика проводится в конце восьмого семестра обучения и составляет 4 недели, 216 часов (6 з.е.) для очной и заочной форм обучения. Программой практики предусмотрены 214 часов самостоятельной работы и 2 часа контроля.

Производственная (преддипломная) практика является необходимой для освоения общепрофессиональных и профессиональных компетенций по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело, а также, самостоятельного занятия научно-исследовательской работой студента.

### V. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

| Код и наименование компетенции                                                                                                                 | Индикаторы достижений компетенции                                                                                                                                                                                                                                        | Перечень планируемых результатов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>УК-1.</b><br>Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач | <b>УК-1.1.</b> Применяет основы системного подхода; последовательность и требования к осуществлению поисковой и аналитической деятельности для решения поставленных задач<br><b>УК-1.2.</b> Определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи | Знать: теоретические основы системного подхода к составу и структуре требуемых данных и информации, процессы их сбора, обработки и интерпретации.<br>Уметь: четко описывать состав и структуру данных и информации, реализовывать процессы их сбора, обработки и интерпретации.<br>Владеть: навыками описания состава и структуры данных и информации, грамотной реализации системного подхода<br>Знать: способы грамотного, логичного, аргументированного определения и ранжирования информации.<br>Уметь: формировать собственные суждения по определенной задаче.<br>Владеть: способами определения и ранжирования информации для решения поставленной задачи<br>Знать: отличие фактов от мнений, интерпретаций, |

|                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                    | <p><b>УК-1.3.</b> При обработке информации отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы, в том числе с применением философского понятийного аппарата</p>                                                                                                                                           | <p>оценок в рассуждении других участников деятельности; способы аргументированного и логичного представления собственного мнения и суждения.</p> <p>Уметь: отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок в рассуждениях других; аргументированно и логично представлять собственное мнение и суждения на основе философского понятийного аппарата.</p> <p>Владеть: способами отличий фактов от мнений, интерпретаций, оценок в рассуждениях других участников деятельности; способами формирования и аргументирования собственных выводов на основе системного описания</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <p><b>УК-2.</b><br/>Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p> | <p><b>УК-2.1.</b> Формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта</p> <p><b>УК-2.2.</b> Определяет задачи исходя из поставленной цели с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p> <p><b>УК-2.3.</b> В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы</p> | <p>Знать: способы формулирования проблемы, выбирая оптимальный способ ее решения для достижения цели проекта.</p> <p>Уметь: определять ожидаемые результаты от реализации проекта с учетом сформированной проблемы.</p> <p>Владеть: правилами представления результатов решения цели проекта</p> <p>Знать: способы определения задач исходя из поставленной цели и действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p> <p>Уметь: определять ожидаемые результаты решения выделенных задач, исходя из правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p> <p>Владеть: способами определения задач и результатов их решения, исходя из правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p> <p>Знать: способы определения ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в рамках поставленных задач.</p> <p>Уметь: выбирать оптимальный способ определения ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в рамках поставленных задач.</p> <p>Владеть: способами определения ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в рамках поставленных задач</p> |
| <p><b>УК-9</b><br/>Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</p>                                                                                | <p><b>УК-9.1.</b> Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике</p> <p><b>УК-9.2.</b> Применяет экономические знания при выполнении практических задач; принимает обоснованные экономические решения в различных областях</p>                                                              | <p>Знать: базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике.</p> <p>базовые принципы функционирования экономики</p> <p>Уметь: применять базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике.</p> <p>применять экономические знания при выполнении практических задач; принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</p> <p>Владеть: навыками применения базовых принципов функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                        | жизнедеятельности                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | навыками применения экономических знаний при выполнении практических задач                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <p><b>ПК-1</b><br/>Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</p> | <p><b>ПК-1.1.</b> Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение</p> <p><b>ПК-1.2.</b> Организует оценку и обеспечивает текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания во всех типах ресурсов</p>     | <p><b>Знать:</b> цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение</p> <p>подходы к оценке, текущему и перспективному планированию потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале</p> <p><b>Уметь:</b> определять цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение</p> <p>осуществлять оценку, текущее и перспективное планирование потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале</p> <p><b>Владеть:</b> навыками постановки цели и задач деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение</p> <p>навыками текущего и перспективного планирования потребностей департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания в материальных ресурсах и персонале</p>              |
| <p><b>ПК-2.</b><br/>Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в профессиональной сфере</p>                                           | <p><b>ПК-2.1.</b> Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий</p> <p><b>ПК-2.2.</b> Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности</p> | <p><b>знать:</b></p> <p>спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий</p> <p>современные технологии оказания услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности.</p> <p><b>уметь:</b></p> <p>формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий</p> <p>применять современные технологии оказания услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности;</p> <p><b>владеть:</b></p> <p>навыками формирования спецификации услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий</p> <p>навыками применения современных технологий оказания услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания, отвечающих требованиям потребителей по срокам,</p> |

|                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <p><b>ПК-3.</b> Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства</p>                                                     | <p><b>ПК-3.1.</b> Проводит анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства</p> <p><b>ПК-3.2.</b> Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений</p> <p><b>ПК-3.3.</b> Разрабатывает меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимств</p> | <p><b>Знать:</b> современные способы и подходы анализа системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства</p> <p>способы разработки ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений</p> <p>способы и инструменты совершенствования ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства</p> <p><b>Уметь:</b> применять современные способы и подходы анализа системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства</p> <p>разрабатывать ценовую и сбытовую политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений</p> <p>разрабатывать меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политик организаций сферы гостеприимства</p> <p><b>Владеть:</b> навыками применения современных способов и подходов к анализу системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства</p> <p>навыками разработки эффективных мер по совершенствованию ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства</p> <p>навыками разработки ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений и принимать активное участие</p> |
| <p><b>ПК-4.</b> Способен обеспечивать контроль и оценку эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организации сферы гостеприимства и общественного питания</p> | <p><b>ПК-4.1.</b> Организует оценку экономической эффективности деятельности организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений</p> <p><b>ПК-4.2.</b> Осуществляет выявление проблем в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p>                                        | <p><b>Знать:</b> методы оценки эффективности работы организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений</p> <p>систему контроля и показатели уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>Уметь:</b> оценивать эффективность работы организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений</p> <p>выявлять проблемы в системе контроля и определение уровня эффективности деятельности департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания</p> <p><b>Владеть:</b> навыками оценки эффективности работы организаций сферы гостеприимства и общественного питания, их структурных подразделений</p> <p>навыками выявления проблем в системе контроля и определения уровня эффективности деятельности</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

|                                                                              |                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                              |                                                                                                                                                                       | департаментов (служб, отделов) организаций сферы гостеприимства и общественного питания                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>ПК-5.</b><br>Способен проектировать объекты профессиональной деятельности | <b>ПК-5.1.</b> Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями сферы профессиональной деятельности | <b>Знать:</b> методы проектирования решения конкретной цели и задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения в сфере профессиональной деятельности<br><b>Уметь:</b> проектировать решение конкретной цели и задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения с учетом действующих правовых норм и имеющихся ресурсов<br><b>Владеть:</b> методами проектирования решения конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения в сфере профессиональной деятельности с учетом действующих правовых норм и имеющихся ресурсов |

## VI. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРАКТИКИ

Содержание производственной (преддипломной) практики обусловлено видом и специализацией предприятий гостиничного хозяйства. Практика состоит из основных этапов ее прохождения.

| № п/п. | Основные этапы и их содержание                                                                                                                                 | недели |
|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| I      | <i>Организационно-ознакомительный этап</i>                                                                                                                     | 1      |
| 1.1    | Организационные вопросы прохождения практики: установочная конференция; инструктаж по технике безопасности, охране труда, правил противопожарной безопасности. |        |
| II     | <i>Основной этап. Прохождение практики.</i>                                                                                                                    | 1-3    |
| 1      | Общие сведения о предприятии: наименование предприятия, режим работы, специализация, форма собственности, правовой статус, реквизиты                           |        |
| 2      | Структура служб предприятия, их характеристика                                                                                                                 |        |
| 3      | Выявление особенностей предоставления основных и дополнительных услуг на предприятии                                                                           |        |
| 4      | Сервисная деятельность предприятия гостинично-ресторанного хозяйства                                                                                           |        |
| 5      | Кадровая политика предприятия гостинично-ресторанного хозяйства                                                                                                |        |
| 6      | Организация стратегического управления на предприятии                                                                                                          |        |
| 7      | Исследование инновационных процессов в гостиничном предприятии                                                                                                 |        |
| III    | <i>Заключительный этап</i>                                                                                                                                     | 4      |
|        | Сбор и систематизация фактического, нормативного и литературного материала                                                                                     |        |
| IV     | <i>Подготовка отчета практики</i>                                                                                                                              | 4      |
|        | Составление отчета практики и его согласование с руководителем (ями) практики.                                                                                 |        |
| V      | <i>Защита отчета.</i>                                                                                                                                          | 4      |
|        | Защита отчета по практике на кафедре – собеседование                                                                                                           |        |

1. Общие сведения о предприятии: наименование предприятия, режим работы, специализация, форма собственности, правовой статус, реквизиты, юридический адрес предприятия. Состав основного контингента жителей отеля.

2. Структура служб предприятия, их характеристика. Предоставить перечень всех служб гостинично-ресторанного предприятия. Кратко охарактеризовать каждую службу, ее функции. Исследовать систему взаимодействия между различными службами предприятия.

3. Выявление особенностей предоставления основных и дополнительных услуг на предприятии. Привести перечень основных и дополнительных услуг, особенности их предоставления предприятием.

4. Сервисная деятельность предприятия гостинично-ресторанного хозяйства. Изучить и проанализировать процессы обслуживания гостиницы (ресторана). Провести сравнительный анализ осуществляемого обслуживания со стандартами. Выявить недостатки сервисной деятельности гостиницы (ресторана).

5. Кадровая политика предприятия гостинично-ресторанного хозяйства. 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

6. Организация стратегического управления на предприятии. Определить стратегическое направление развития предприятием гостинично-ресторанного хозяйства при реализации его главной миссии. Определить: цель, задачи, вид стратегии. Сделать анализ возможностей и угроз на основе сбалансированной системы показателей и SWOT-анализа.

7. Исследование инновационных процессов в гостиничном предприятии.

С целью организации и обеспечения прохождения студентами практики назначаются два руководителя: от университета и отраслевого предприятия - базы практики. Руководитель практики от Университета обязан: заблаговременно посетить базы практики и обеспечить надлежащие условия для прохождения практики; разработать индивидуальные задания, которые студенты обязаны выполнить при прохождении практики; осуществить инструктаж студентов, выдать им соответствующие документы (направление, программу, дневники, индивидуальные задания), объяснить студентам организацию прохождения практики и отчетности по ней; составить график посещения баз практики и проводить контроль за прохождением студентами практики, оказывать им методическую помощь в подготовке отчетов и выполнения индивидуальных заданий.

Студент во время практики должен: приложить все усилия для полного выполнения программы практики, индивидуальных заданий и указаний руководителя практики; придерживаться правил внутреннего трудового распорядка предприятия, правил охраны труда, техники безопасности и производственной санитарии; качественно подготовить и подать на кафедру туризма и гостиничного дела за три дня до окончания срока практики отчет о прохождении практики.

## **VII. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ**

В конце производственной (преддипломной) практики студенты составляют отчет о выполнении программы практики. В течение 3-х дней до окончания практики студент обязан предоставить отчет для проверки руководителю практики от кафедры, после чего следует его защита. По результатам защиты отчета выставляется зачет с оценкой.

Отчет включает результаты всех этапов прохождения практики студентов.

**Отчет составляется по следующему плану:**

Введение

1. Общие сведения о предприятии.
2. Структура служб предприятия, их характеристика
3. Выявление особенностей предоставления основных и дополнительных услуг на предприятии
4. Сервисная деятельность предприятия гостинично-ресторанного хозяйства
5. Кадровая политика предприятия гостинично-ресторанного хозяйства
6. Организация стратегического управления на предприятии
7. Исследование инновационных процессов в гостиничном предприятии

Выводы

Список использованной литературы

Приложения.

Приложениями к отчету являются следующие материалы:

дневник практики. Форма дневника практики в Приложении 1;

Отчет по практике должен быть напечатан на стандартных листах бумаги. К тексту отчета добавляются соответствующие графики, таблицы, бланки документов и тому подобное. Отчет должен быть подписан руководителем практики от предприятия и скреплен печатью. Отчет по практике готовится студентом по мере ее прохождения и оформляется в соответствии с требованиями, предлагаемым к текстовым документам.

Отчет по практике включает:

обложку (Приложение 2);

титульный лист (Приложение 3)

содержание,

введение,

основные разделы в соответствии с программой практики,

вывод,

список использованной литературы, приложения.

*Обложка* наклеивается на картонную папку-скоросшиватель. (На обложке необходимо проставить печать предприятия).

*Титульный лист* — это первый лист отчета по практике, который оформляется строго по стандарту, с указанием обязательных реквизитов. Номер страницы на титульном листе не ставится. Фамилия, имя, отчество студента и руководителя от кафедры пишется полностью. Обязательно указывается шифр и номер группы студента, степень и должность руководителей работы. Титульный лист должен быть подписан студентом, руководителем от предприятия и руководителем от кафедры. На подпись руководителя от предприятия необходимо поставить печать предприятия. Пример оформления титульного листа приведен в Приложении 3.

*В содержании* приводятся наименования представленных глав и параграфов, заключение, литература и приложения к отчету и нумерация страниц, им соответствующая. Пример оформления содержания приведен в Приложении 4.

*Во введении* указывается название гостиничного предприятия (средства размещения), его адрес, руководитель, а также те подразделения и их руководители, где непосредственно студент проходил практику по специальности, освещается цель прохождения практики, перечисляются основные задачи, поставленные перед студентом на время прохождения практики.

*Основная часть* отчета выполняется, согласно программе учебной практики.

*В заключении* дается краткое обобщение, делается краткий анализ возможностей гостиничного предприятия, предлагаются собственные решения по модернизации.

*В списке литературы* должно быть не меньше десяти источников. Они располагаются, начиная с нормативных актов высшей ступени регулирования: законы, указы, постановления, положения и инструкции министерств и комитетов, затем в алфавитном порядке учебно-научная и методическая литература.

*В приложениях* приводится иллюстративный, табличный, графический материал, возможно представление нормативно-правовой документации.

Отчет по практике оформляется на стандартных листах бумаги формата А4 (210×297мм). Формат в пределах работы должен быть одинаковым.

Текст работы может быть выполнен в рукописном или компьютерном варианте.

Объем отчета должен быть 30 – 35 страниц. В этот объем не входят приложения. При оформлении текста компьютерным способом стиль шрифта — Times New Roman, кегль (размер шрифта) — 14 через полуторный интервал.

Текст наносится на одну сторону листа. Параметры страницы: левое поле листа — 30 мм, правое — 10 мм, верхнее и нижнее — 20мм.

Текст должен оформляться абзацами со стандартным отступом 1,25 см.

Все слова в тексте пишутся без сокращений, кроме общепринятых.

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 отчете. 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.

Нумерация страниц отчета начинается с введения, в котором в правом верхнем углу страницы проставляется цифра "3", и продолжается дальше до конца отчета. Приложения являют собой разные документы, которые использует студент при написании отчета, а также материалы, которые не вошли в основной текст отчета.

Отчет по практике должен иметь четкое построение, логическую последовательность и конкретность в изложении материала, убедительность аргументации, сжатость и точность формулировок, доказательность выводов. Отчет и дневник по практике должны быть проверены и заверены подписью руководителя практики и печатью предприятия. Потом отчет и дневник

представляются для проверки и защиты на кафедре. Кафедра устанавливает сроки защиты и определяет состав комиссии для защиты отчета. Студент, который при защите отчета получил неудовлетворительную оценку, может быть направлен для прохождения практики повторно. При получении неудовлетворительной оценки из практики во второй раз - студент отчисляется из университета.

Защита отчета по практике проходит публично в день, установленный приказом.

Процедура защиты отчета по практике происходит в два этапа:

1. Публичное выступление перед аудиторией.
2. Ответы на возникшие у аудитории слушателей вопросы.

После этого студенту ставится итоговый балл, который заносится в ведомость установленного образца и зачетную книжку студента.

### **Критерии оценки результатов практики**

В ходе проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной (ознакомительной) практике оценке подлежат:

- отчет по практике;
- дневник по практике;
- защита отчета по практике и ответы на уточняющие вопросы.

| Характеристика знания предмета и ответов                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Шкала оценивания                         |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| Студент глубоко и в полном объеме владеет программным материалом. Грамотно, исчерпывающе и логично его излагает в устной или письменной форме. При этом знает рекомендованную литературу, проявляет творческий подход в ответах на вопросы и правильно обосновывает принятые решения, хорошо владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. | зачтено с оценкой<br>«отлично»           |
| Студент знает программный материал, грамотно и по сути излагает его в устной или письменной форме, допуская незначительные неточности в утверждениях, трактовках, определениях и категориях или незначительное количество ошибок. При этом владеет необходимыми умениями и навыками при выполнении практических задач.                                      | зачтено с оценкой<br>«хорошо»            |
| Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно чёткие формулировки, непоследовательность в ответах, излагаемых в устной или письменной форме. При этом недостаточно владеет умениями и навыками при выполнении практических задач. Допускает до 30% ошибок в излагаемых ответах.                                    | зачтено с оценкой<br>«удовлетворительно» |
| Студент не знает значительной части программного материала. При этом допускает принципиальные ошибки в доказательствах, в трактовке понятий и категорий, проявляет низкую культуру знаний, не владеет основными умениями и навыками при выполнении практических задач. Студент отказывается от ответов на дополнительные вопросы.                           | не зачтено                               |

## **VIII. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»**

а) основная литература:

1. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ (с последующими изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://pravo.gov.ru>

2. Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей» (действующая редакция от 05.05.2014) от 7 февраля 1992 г. № 2300-1. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://consultant.ru>

3. ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» от 30.06.2009 г. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://vsegost.com>

4. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://vsegost.com>

5. Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. № 1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.consultant.ru>

6. Ермакова, Ж. Экономика и организация средств размещения: практикум: учебное пособие / Ж. Ермакова, О. Тетерятник, Н. Лучко; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». – Оренбург: ОГУ, 2013. – 100 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259180>. – Текст: электронный.

7. Специфика организации и технологии обслуживания гостиничного фонда: учебное пособие / Ю.М. Елфимова, А.Г. Иволга, К.Ю. Михайлова, Т.А. Радишаускас; Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Ставропольский государственный аграрный университет», Кафедра туризма и сервиса. – Ставрополь: Секвойя, 2016. – 74 с.: ил.

б) дополнительная литература:

1. Баумгартен, Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник для студентов учреждений высшего профильного образования / Л.В. Баумгартен. М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 288 с.

2. Кабушкин, Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учебное пособие / Н.И. Кабушкин. – М.: КНОРУС, 2013. – 416 с.

3. Кабушкин, Н.И. Управление предприятиями туризма и гостиницами: Учеб.-практ. пособие / Н.И. Кабушкин. – Минск: БГЭУ, 2011. – 275 с.

4. Котлер Ф. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм. / Ф. Котлер. – М.: Юнити-Дана, 2007. – 1046 с.

5. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: практическое пособие / М.В. Кобяк. – СПб.: ИЦ «Интермедия», 2014. – 284 с.

6. Котлер, Ф. Маркетинг: гостеприимство, туризм: учебник /Ф. Котлер, Боуэн Джон, Мейкенз Джеймс. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити, 2015. – 1071 с.: табл., граф., ил, схемы – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по

подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114713> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-238-01263-6. – Текст: электронный.

7. Малых Н.И., Можаяева Н.Г. Экономика гостиничного предприятия: учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можаяева. – М.: ФОРУМ: ИНФРАМ, 2013. – 230 с.

8. Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник / С. Медлик, Х. Инграм; пер. А.В. Павлов. – Москва: Юнити, 2015. – 240 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436731> (дата обращения: 06.03.2019). – ISBN 5-238-00792-2. – Текст: электронный.

9. Саак А. Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: учебн. пособие / А. Э. Саак, Ю. А. Пшеничных. – СПб.: Питер, 2008. – 512 с.

10. Уокер, Д. Введение в гостеприимство: учебное пособие / Д. Уокер; ред. Л.В. Речицкая, Г.А. Клебче; пер. В.Н. Егоров. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва: Юнити, 2015. – 735 с. – (Зарубежный учебник). – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767> – ISBN 978-5-238-01392-3. – Текст: электронный.

в) Интернет-ресурсы:

1. Ассоциация тур помощь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: [www.tourprom.ru](http://www.tourprom.ru)

2. Национальный туристический портал [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: [russia.travel](http://russia.travel)

3. Федеральное агентство по туризму [Электронный ресурс]. – Режим доступа: URL: [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru)

Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего  
образования  
«Луганский государственный университет  
имени Владимира Даля»

Институт управления и государственной службы  
Кафедра туризма и гостиничного дела

## ДНЕВНИК ПРАКТИКИ

\_\_\_\_\_ (вид практики)  
студента \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество)  
Институт, факультет \_\_\_\_\_  
Кафедра \_\_\_\_\_  
Уровень профессионального образования \_\_\_\_\_  
Направление подготовки \_\_\_\_\_  
Специальность \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ курс, группа \_\_\_\_\_

## Отзыв и оценка работы студента на практике

(название предприятия, организации, учреждения)

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

Руководитель практики от предприятия, организации, учреждения

(подпись)

(фамилия и инициалы)

« \_\_\_\_\_ » 20 \_\_\_\_ года

Печать

### Календарный график прохождения практики

[illegible]

Руководители практики:

от университета

(подпись) (фамилия и инициалы)

от предприятия,

организации, учреждения

(подпись) (фамилия и инициалы)

Студент.

(фамилия, имя, отчество)

прибыл на предприятие, в организацию, учреждение

„\_\_\_\_\_” 20\_\_\_\_ года

(подпись)

(должность, фамилия и инициалы ответственного лица)

Печать

предприятия, организации, учреждения

убыл с предприятия, организации, учреждения

“ ” 20 \_\_\_\_ года

(подпись)

(должность, фамилия и инициалы ответственного лица)

Печать

предприятия, организации, учреждения

## This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

**Отзыв лиц, которые проверяли прохождение практики**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Вывод руководителя практики от университета о  
прохождении практики**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Дата сдачи зачета „\_\_\_\_” \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ года

Оценка по национальной шкале \_\_\_\_\_  
(прописью)

Руководитель практики от университета

\_\_\_\_\_  
(подпись)      (фамилия и инициалы)

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»**

**ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА**

ФИО автора

ОТЧЕТ

О ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

На (в) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(полное название предприятия, печать предприятия)

Луганск 20\_\_ г.

**МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ЛУГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
ИМЕНИ ВЛАДИМИРА ДАЛЯ»**

**ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
КАФЕДРА ТУРИЗМА И ГОСТИНИЧНОГО ДЕЛА**

**ОТЧЕТ**

По \_\_\_\_\_  
(вид практики)  
В \_\_\_\_\_  
(полное название предприятия)  
в период с «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Студент (ка) 1 курса  
Группа

фамилия, инициалы

Руководитель  
практики от кафедры

фамилия, инициалы  
должность, ученое звание

Руководитель практики  
от предприятия

фамилия, инициалы  
(подпись, печать предприятия)

Луганск 20\_\_ г.

Образец оформления содержания отчета по учебной практике

**СОДЕРЖАНИЕ**

|                                                                                                | стр. |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| ВВЕДЕНИЕ.....                                                                                  | 3    |
| 1 Общие сведения о предприятии.....                                                            | 5    |
| 2 Структура служб предприятия, их характеристика.....                                          | 10   |
| 3 Выявление особенностей предоставления основных и<br>дополнительных услуг на предприятии..... | 13   |
| 4 Сервисная деятельность предприятия гостинично-ресторанного<br>хозяйства.....                 | 16   |
| 5 Кадровая политика предприятия гостинично-ресторанного<br>хозяйства.....                      | 19   |
| 6 Организация стратегического управления на предприятии.....                                   | 22   |
| 7 Исследование инновационных процессов в гостиничном<br>предприятии.....                       | 24   |
| ВЫВОДЫ.....                                                                                    | 31   |
| СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....                                                          | 35   |
| ПРИЛОЖЕНИЯ.....                                                                                |      |

### **Лист изменений и дополнений**

| <b>№<br/>п/п</b> | <b>Виды дополнений и<br/>изменений</b> | <b>Дата и номер протокола<br/>заседания кафедры<br/>(кафедр), на котором были<br/>рассмотрены и одобрены<br/>изменения и дополнения</b> | <b>Подпись<br/>(с расшифровкой)<br/>заведующего кафедрой<br/>(заведующих кафедрами)</b> |
|------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
|                  |                                        |                                                                                                                                         |                                                                                         |
|                  |                                        |                                                                                                                                         |                                                                                         |
|                  |                                        |                                                                                                                                         |                                                                                         |