

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 (ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ)
ПРАКТИКИ**

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

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

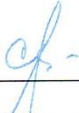
Рабочая программа производственной (организационно-управленческой) практики по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело «Гостиничная деятельность» – с.

Рабочая программа производственной (организационно-управленческой) 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 Галяпа И.М.

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.

1. 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 (организационно-управленческой) практики, особенности осуществления руководства ею, контроля за выполнением заданий рабочей программы, порядком прохождения, оценивания и подведения итогов практики.

2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Являясь частью формируемой участниками образовательных отношений подготовки бакалавров, производственная (организационно-управленческая) 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 (организационно-управленческой) 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;

III. ВИД, ТИП, СПОСОБЫ И ФОРМА ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Вид: производственная.

Тип: организационно-управленческая

Способ: стационарная.

IV. МЕСТО И ОБЪЕМ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ООП ВО

Проведение производственной (организационно-управленческой) практики осуществляется на основе системы знаний, умений, навыков и компетенций, сформированных в результате освоения содержания таких дисциплин как: «Организация гостиничной деятельности», «Организация ресторанной деятельности», «Организация анимационной деятельности», «Обеспечение качества безопасности в средствах размещения». Знания, полученные в ходе прохождения производственной (организационно-управленческой) практики, используют при изучении последующих дисциплин: «Технология гостиничной деятельности», «Инновационные технологии в гостиничной индустрии», «Стандартизация, сертификация и метрология в гостиничной деятельности», «Бизнес-планирование в гостиничной индустрии», а также для производственной (проектно-технологической) практики.

Производственная (организационно-управленческая) 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 шестого 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 (организационно-управленческая) практика является необходимой для освоения универсальных 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 (по реализуемой дисциплине)	Перечень планируемых результатов
УК-1. Способен осуществлять поиск, критически анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.2. 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. способы грамотного, логичного, аргументированного определения и ранжирования информации; уметь: четко описывать состав и структуру данных и информации, реализовывать процессы их сбора, обработки и интерпретации. формировать собственные суждения по определенной задаче. владеть: навыками описания состава и структуры данных и информации, грамотной реализации системного подхода. способами определения и ранжирования информации для решения поставленной задачи;
УК-2. Способен определять круг задач в рамках поставленных	УК-2.2. Определяет задачи исходя из поставленной цели с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов	Знать: способы определения задач исходя из поставленной цели и действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; Уметь: определять ожидаемые результаты решения выделенных

ой цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих их правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	и ограничений	задач, исходя из правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. Владеть: способами определения задач и результатов их решения, исходя из правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.3. Применяет навыки социального взаимодействия в профессиональной деятельности	Знать: основные подходы к реализации социального взаимодействия в профессиональной деятельности. Уметь: эффективно взаимодействовать с членами команды и использовать различные стратегии сотрудничества в профессиональной деятельности. Владеть: приемами применения социального взаимодействия в профессиональной деятельности
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.3. Использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	Знать: формы, виды и правила устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах). Уметь: вести межличностное общение и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах). Владеть: навыками использования форм, видов и правил устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).
УК-5. Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.2. Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения	Знать: подходы к использованию навыков философского мышления и логики при социальном и профессиональном общении с учетом исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий. Уметь: использовать навыки философского мышления и логики при социальном и профессиональном общении с учетом исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий. Владеть: навыками философского мышления и логики при социальном и профессиональном общении с учетом исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий.
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать	УК-6.1. Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении	знать: подходы к использованию инструментов и методов управления своим временем, правилами самоорганизации при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей. уметь: использовать инструменты и методы управления своим временем, правилами самоорганизации при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей.

ть траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	поставленных целей	владеть: навыками использования и практикой применения инструментов и методов управления своим временем, правилами самоорганизации при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей.
УК-7. Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.	УК-7.1. Выбирает здоровьесберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма	Знать: технологии для поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдения норм здорового образа жизни. Уметь: определять технологии для поддержания должного уровня физической подготовленности с целью обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдать нормы здорового образа жизни. Владеть: навыками определения и применения технологий должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдения норм здорового образа жизни
УК-8. Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе возникновения чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.	УК-8.2. Выявляет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций	Знать: проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и способы предотвращения чрезвычайных ситуаций. Уметь: выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и обеспечивать меры по предотвращению чрезвычайных ситуаций. Владеть: навыками выявления и устранения проблем, связанных с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и обеспечения мероприятий по предотвращению чрезвычайных ситуаций
ПК-1 Способен осуществлять управление ресурсами и персоналом департаментов (служб, отделов) организации	ПК-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение	Знать: цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение Уметь: определять цель и задачи деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение Владеть: навыками постановки цели и задач деятельности подразделений организации сферы гостеприимства и общественного питания и организует их выполнение

сферы гостеприимства и общественного питания		
ПК-2. Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в профессиональной сфере	ПК-2.2. Применяет современные технологии оказания услуг в организациях избранной профессиональной сферы, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности	знать: 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. уметь: 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; владеть: навыками применения современных технологий оказания услуг в организациях сферы гостеприимства и общественного питания, отвечающих требованиям потребителей по срокам, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности
ПК-3. Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства	ПК-3.1. Проводит анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства	Знать: современные способы и подходы анализа системы ценообразования организаций общественного питания и Уметь: применять современные способы и подходы анализа системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства Владеть: навыками применения современных способов и подходов к анализу системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства
ПК-5. Способен проектировать объекты профессиональной деятельности и	ПК-5.1. Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями сферы профессиональной деятельности	Знать: методы проектирования решения конкретной цели и задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения в сфере профессиональной деятельности Уметь: проектировать решение конкретной цели и задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения с учетом действующих правовых норм и имеющихся ресурсов Владеть: 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 (организационно-управленческой) 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.	Организация гостеприимства в средствах размещения	1-2
1.1	Характеристика гостиничного предприятия	1-2
1.2	Архитектура и интерьер гостиницы	1-2
1.3.	Основные службы гостиничного предприятия, их характеристика и взаимосвязь	1-2
1.4.	Организация основного функционального процесса в гостиничном предприятии	1-2
1.5.	Организация работы службы приема и размещения	1-2
1.5.1.	Организация работы службы. Ведение нормативной документации	1-2
1.5.2.	Состав и структура службы	1-2
1.5.3.	Техническое обеспечение работы службы	1-2
1.6.	Организация предоставления дополнительных услуг в гостинице	1-2
1.7.	Организация обслуживающего процесса на жилых этажах.	1-2
1.7.1.	Должностные обязанности работников этажной службы	1-2
1.7.2.	Организация ведения бельевого хозяйства	1-2
1.7.3.	Материальные ценности на этаже, их учет и хранение	1-2
1.7.4.	Организация хранения забытых гостем вещей	1-2
1.7.5.	Требования к санитарии и гигиене на этаже и организация охраны труда и противопожарной безопасности на этаже	1-2
2.	Организация услуг питания	
2.1.	Организационная характеристика предприятия питания	3
2.2.	Структура предприятия питания	3
2.3.	Организация предзакупочных процедур в исследуемом предприятии питания	3
2.4.	Система организации снабжения заведения ресторанного хозяйства продовольственными товарами, сырьем полуфабрикатами	3
2.5	Структура материально-технических ресурсов исследуемого предприятия	3
2.6	Организация технологического процесса производства кулинарной продукции	3
2.7	Технологическое обеспечение качества кулинарной продукции	3
2.8	Организация труда на исследуемом предприятии и техническое нормирование на исследуемом предприятии	3
2.9	Порядок проведения расчета с гостями	3
2.10	Особенности организации питания проживающих в гостиничном комплексе, порядок контроля за качеством обслуживания гостей	3
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	

ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1. Организация гостеприимства в средствах размещения

1.1 Характеристика гостиничного предприятия. Название, адрес, форма собственности, структура управления, уровень комфорта, этажность, вместимость, дата сертификации, специфика отеля.

1.2 Архитектура и интерьер отеля. Принципы организации внутреннего пространства. Композиционные принципы меблировки интерьера. Световая архитектура интерьера. Декоративно-прикладное искусство в интерьере отеля.

1.3 Основные службы гостиничного предприятия, их характеристика и взаимосвязь, организация их работы. Анализ численности персонала основных функциональных служб гостиничного предприятия.

1.4 Организация основного функционального процесса в гостиничном предприятии - производство и потребление гостиничной услуги; качественные характеристики гостиничного продукта; организация производства гостиничной услуги.

1.5 Организация работы службы приема и размещения.

1.5.1. Ведения нормативной документации: графики выхода на работу, табели на получение заработной платы, графики отпусков, бронирование, организация встреч и проводов VIP-гостей, составление графиков загрузки отеля, заключение договоров на обслуживание в отеле.

1.5.2. Состав и структура службы приема и размещения. Функциональные связи с другими структурными подразделениями. Поведенческий стандарт и стандарт компетентности (должностные инструкции) сотрудников службы приема и размещения.

1.5.3. Техническое обеспечение службы приема и размещения.

1.6. Особенности предоставления дополнительных услуг в гостинице. Качество обслуживания на исследуемом предприятии. Уровень качества услуг, контроль за качеством услуг.

1.7. Организация процесса обслуживания на жилых этажах.

1.7.1. Должностные обязанности работников этажной службы. Режим труда персонала на этаже. Ведения нормативной документации: графики выхода на работу, табели на получение заработной платы, графики отпусков, журналы проверки подготовки номерного фонда к заселению, журнал проведения дезинфицирующих мероприятий, журнал проведения ремонтных работ и тому подобное.

1.7.2. Организация ведения бельевого хозяйства: расчет необходимого количества белья, санитарно-гигиенические требования и хранения белья.

1.7.3. Материальные ценности на этаже, их учет и хранение, нормативы оснащения номеров различных категорий и этажных холлов. Система учета и сохранения материальных ценностей на этаже, получение их со склада, порядок списания. Организация коллективной материальной ответственности на этаже. Порядок проведения инвентаризации.

1.7.4. Организация хранения забытых гостем вещей. Организация предоставления бытовых услуг на этаже, порядок приема заказов на дополнительные услуги, условия их предоставления. Организация ведения заказов на дополнительные услуги, условия их предоставления. Организация ведения ключевого хозяйства на этаже.

1.7.5. Требования к санитарии и гигиене на этаже, моющие средства и уборочный инвентарь, требования к их сохранению. Нормы санитарного контроля за ним, требования к персоналу по соблюдению правил личной гигиены. Организация охраны труда обслуживающего персонала и противопожарной безопасности на этаже. Культура обслуживающего на этаже. Поведенческий стандарт.

2. Организация услуг питания

2.1. Организационная характеристика предприятия: местонахождение предприятия, подчиненность, тип, класс заведения, мощность, концепция и профиль работы, атмосфера.

2.2. Структура предприятия (торгово-производственная, объемно-планировочная, организация).

Состав основных функциональных групп помещений, организация рациональных технологических горизонтальных и вертикальных взаимосвязей между функциональными группами помещений. Пространственная структура предприятия, функциональная схема помещений.

Торгово-производственная структура: предприятие, цех, производственный участок, технологическая линия.

Организационная структура управления.

2.3. Организация предзакупочных процедур в исследуемом предприятии питания: планирование плана-меню, разработка производственной программы, расчет количества сырья, определение уровня товарных запасов, определение необходимости пополнения запасов, разработка спецификаций на сырье и оформления заказа на закупку.

2.4. Система организации снабжения заведения ресторанного хозяйства продовольственными товарами, сырьем, полуфабрикатами; источники поступления сырья и товаров, договорные связи с поставщиками, порядок заключения договоров и анализ их выполнения.

Методы и способы снабжения предприятия, указать преимущества и недостатки каждого из них; порядок получения, хранения и отпуск продуктов на производство, буфеты и филиалы.

Анализ порядка оформления документов, проиллюстрировать это на примере накладных, нарядов-заказов. Изучить использование информационно-компьютерных технологий.

2.5. Структура материально-технических ресурсов исследуемого предприятия.

Характеристика механического, теплового, холодильного, подъемно-транспортного и торгового оборудования, используемого в структурных подразделениях предприятия.

Запас предметов материально-технического назначения, их выдача на производство, учет и списание.

Определение потребности в кухонной посуде и инвентаре, моющих средствах, столовой посуде и приборах.

Техническое обслуживание весового и контрольно-кассового хозяйства на исследуемом предприятии.

2.6. Организация технологического процесса производства кулинарной продукции.

Структура и содержание технологического процесса производства кулинарной продукции по замкнутой и разомкнутой технологии.

Организация технологических процессов производства полуфабрикатов и готовых блюд, использование технологической документации.

Порядок разработки и утверждения рецептуры фирменных блюд.

Разработать конкретные организационно-хозяйственные и экономические мероприятия по улучшению организации технологических процессов производства продукции, санитарно-гигиенических и психофизиологических условий труда.

2.7. Технологическое обеспечение качества кулинарной продукции.

Показатели качества кулинарной продукции.

Методы, которые используются на предприятии для определения качества кулинарной продукции.

2.8. Организация труда и техническое нормирование на исследуемом предприятии.

Дать характеристику существующей системы организации труда, разделение труда и совмещение работы. Проанализировать использование нормирования труда на исследуемом предприятии.

Выявить возможность сокращения численности работающих, затрат времени на отдельные операции приготовления блюд, возможность улучшения показателей интенсивности труда рабочих, уровня механизации работ, графиков выхода на работу, получение заработной платы за фактически изготовленную продукцию.

2.9. Порядок проведения расчета с гостями.

2.10. Особенности организации питания проживающих в гостиничном комплексе: характеристика программ питания; национальные вкусы и режимы питания туристов разных стран; правила составления меню для индивидуальных и групповых туристов; правила обслуживания на этаже (в номере отеля).

Порядок контроля за качеством обслуживания гостей: система определения качества работы официантов, барменов; виды контроля в заведениях ресторанного хозяйства; сертификация услуг питания.

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 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. Организация гостеприимства в средствах размещения

1.1 Характеристика гостиничного предприятия.

1.2 Архитектура и интерьер отеля.

1.3 Основные службы гостиничного предприятия, их характеристика и взаимосвязь, организация их работы.

1.4 Организация основного функционального процесса в гостиничном предприятии

1.5 Организация работы службы приема и размещения.

1.6. Особенности предоставления дополнительных услуг в гостинице.

1.7. Организация процесса обслуживания на жилых этажах.

2. Организация услуг питания

2.1. Организационная характеристика предприятия

2.2. Структура предприятия

2.3. Организация предзакупочных процедур в исследуемом предприятии питания:

2.4. Система организации снабжения заведения ресторанного хозяйства продовольственными товарами, сырьем, полуфабрикатами

2.5. Структура материально-технических ресурсов исследуемого предприятия.

2.6. Организация технологического процесса производства кулинарной продукции.

2.7. Технологическое обеспечение качества кулинарной продукции.

2.8. Организация труда и техническое нормирование на исследуемом предприятии.

2.9. Порядок проведения расчета с гостями.

2.10. Особенности организации питания проживающих в гостиничном комплексе

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 1.

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 кафедру. 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 «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	зачтено с оценкой «хорошо»

практических задач.	зачтено с оценкой «удовлетворительно»
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.	
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

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

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

Приложение 1

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)

ПРИЛОЖЕНИЕ 2

**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 учебной практике
(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 Общая характеристика гостиничного предприятия	5
2 Организационная структура управления гостиничного предприятия	10
3 Характеристика материальных ресурсов предприятия	13
4 Характеристика трудовых ресурсов предприятия	16
5 Характеристика функциональных групп помещений предприятия	19
6 Организация деятельности СПиР	22
7 Организация обслуживания на этаже	24
8 Виды уборочных работ	26
ВЫВОДЫ.....	31
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	35
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	

Лист изменений и дополнений

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