

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 (ПРОЕКТНО-ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ)  
ПРАКТИКИ**

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

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

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

Рабочая программа производственной (проектно-технологической) 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 (проектно-технологической) 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 (проектно-технологическая) 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 (проектно-технологической) практики является формирование у студентов профессиональных умений и навыков для принятия самостоятельных решений в различных производственных ситуациях (на технологическом уровне), основанных на теоретических знаниях, полученных в процессе обучения, умения систематически обновлять свои знания и творчески применять их в практической деятельности.

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 технологией предоставления услуг предприятиями сферы гостеприимства;

формирование представления об особенностях технологии предоставления услуг предприятий сферы гостеприимства, а также основных задачах, принципах работы и особенностях функционирования;

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 (проектно-технологической) практики осуществляется на основе системы знаний, умений, навыков и компетенций, сформированных в результате освоения содержания таких дисциплин как: «Технология продукции ресторанного хозяйства», «Технология гостиничной деятельности», «Управление проектами», «Стандартизация, сертификация и метрология в гостиничной деятельности». Знания, полученные в ходе прохождения производственной (организационно-управленческой) практики, используют при изучении последующих дисциплин: «Анализ деятельности гостиничного предприятия», «Бизнес-планирование в гостиничной индустрии», «Страхование в гостиничной индустрии», «Реклама в гостиничной индустрии», а также для производственной (преддипломной) практики.

Производственная (проектно-технологическая) 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 седьмого 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 (проектно-технологическая) 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
<b>УК-1.</b> 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. <b>УК-1.2.</b> Определяет и ранжирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи. <b>УК-1.3.</b> При обработке информации отличает факты от мнений,	<b>знать:</b> 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; отличие фактов от мнений, интерпретаций, оценок в рассуждении других участников деятельности; способы аргументированного и логичного представления собственного мнения и суждения <b>уметь:</b> четко описывать состав и структуру данных и информации, реализовывать процессы их сбора, обработки и интерпретации. формировать собственные суждения по определенной задаче. отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок в рассуждениях других; аргументированно и логично представлять собственное мнение и суждения на основе философского понятийного аппарата. <b>владеть:</b> навыками описания состава и структуры данных и информации, грамотной реализации системного подхода. способами определения и ранжирования информации для решения поставленной задачи; способами отличий фактов от мнений, интерпретаций, оценок в рассуждениях других участников деятельности; способами формирования и аргументирования

	интерпретаций, оценок, формирует собственные мнения и суждения, аргументирует свои выводы, в том числе с применением философского понятийного аппарата.	собственных выводов на основе системного описания
<b>УК-2.</b> Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	<b>УК-2.1.</b> Формулирует проблему, решение которой напрямую связано с достижением цели проекта <b>УК-2.2.</b> Определяет задачи исходя из поставленной цели с учетом действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений <b>УК-2.3.</b> В рамках поставленных задач определяет имеющиеся ресурсы и ограничения, действующие правовые нормы	<b>Знать:</b> способы формулирования проблемы, выбирая оптимальный способ ее решения для достижения цели проекта; способы определения задач исходя из поставленной цели и действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений; способы определения ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в рамках поставленных задач; <b>Уметь:</b> определять ожидаемые результаты от реализации проекта с учетом сформированной проблемы. определять ожидаемые результаты решения выделенных задач, исходя из правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений. выбирать оптимальный способ определения ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в рамках поставленных задач. <b>Владеть:</b> правилами представления результатов решения цели проекта способами определения задач и результатов их решения, исходя из правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений способами определения ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в рамках поставленных задач
<b>УК-4.</b> Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	<b>УК-4.1.</b> Выбирает стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; адаптирует речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия <b>УК-4.2.</b> Выполняет перевод деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный <b>УК-4.3.</b> Использует различные формы, виды устной и письменной	<b>Знать:</b> стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; методы и способы адаптации речи, стиля общения и языка жестов к ситуациям взаимодействия. правила перевода деловых текстов с государственного/иностранного на иностранный/государственный язык в профессиональной деятельности, выбирая соответствующие вербальные и невербальные средства коммуникации. формы, виды и правила устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах). <b>Уметь:</b> использовать стиль делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства; выбирать методы и способы адаптации речи, стиля общения и языка жестов к ситуациям взаимодействия. использовать государственный и иностранный языки в профессиональной деятельности, выбирая соответствующие правила перевода деловых текстов. вести межличностное общение и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах). <b>Владеть:</b> навыками делового общения на государственном языке РФ и иностранном языке в зависимости от цели и условий партнерства навыками использования государственного и иностранных

	коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	языков в профессиональной деятельности для перевода деловых текстов навыками использования форм, видов и правил устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).
<b>ПК-2.</b> Способен применять технологии обслуживания с учетом технологических новаций в профессиональной сфере	<b>ПК-2.1.</b> Формирует спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий <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	<b>знать:</b> спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий 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. <b>уметь:</b> формировать спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий 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; <b>владеть:</b> навыками формирования спецификации услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе современных технологий 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
<b>ПК-3.</b> Способен применять современные технологии ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства	<b>ПК-3.1.</b> Проводит анализ системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства <b>ПК-3.2.</b> Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений <b>ПК-3.3.</b> Разрабатывает меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики предприятий сферы гостеприимств	<b>Знать:</b> современные способы и подходы анализа системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства способы разработки ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений способы и инструменты совершенствования ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства <b>Уметь:</b> применять современные способы и подходы анализа системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства разрабатывать ценовую и сбытовую политику организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений разрабатывать меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства <b>Владеть:</b> навыками применения современных способов и подходов к анализу системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства навыками разработки ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений и принимать активное участие навыками разработки эффективных мер по совершенствованию ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства
<b>ПК-5.</b> Способен проектирова	<b>ПК-5.1.</b> Определяет цели и задачи проекта, составляет технико-	<b>Знать:</b> методы проектирования решения конкретной цели и задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения в сфере профессиональной деятельности

ть объекты профессиональной деятельности и	экономическое обоснование проектов, реализуемых организациями сферы профессиональной деятельности <b>ПК-5.2.</b> Осуществляет процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности	процесс проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности <b>Уметь:</b> проектировать решение конкретной цели и задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения с учетом действующих правовых норм и имеющихся ресурсов проектировать и реализовывать проекты в организациях избранной сферы профессиональной деятельности <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 организационным подходом к реализации процесса проектирования и реализации проектов в организациях избранной сферы профессиональной деятельности
--	--	--

## VI. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРАКТИКИ

Содержание практики обусловлено видом и специализацией предприятий гостиничного хозяйства г. Луганска. 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.	Технология деятельности гостиничного предприятия	1
1.1.	Общая характеристика предприятия	1
1.2.	Взаимосвязь основных функциональных групп помещений предприятия	1
1.3.	Технология предоставления услуг на жилом этаже	1
1.3.1.	Обслуживающий персонал	1
1.3.2.	Технология и виды уборочных работ	1
1.3.3.	Требования к санитарии и гигиены, моющие средства и уборочный инвентарь	1
1.3.4.	Ведение документации на этаже	1
1.3.5.	Организация и охрана труда обслуживающего персонала	1
1.3.6.	Материальные ценности на этаже, их учет и хранение	1
1.4.	Технологический цикл производства гостиничных услуг.	2
1.4.1	Автоматизация функций вестибюльной группы помещений	2
1.4.2	Технология гостеприимства	2
2.	Технология деятельности предприятия питания (ресторана)	3
2.1.	Общая характеристика предприятия	3
2.2.	Технология производства кулинарной продукции	3
2.2.1.	Технологический процесс обработки сырья и приготовления полуфабрикатов	3
2.2.2.	Технологический процесс приготовления холодных блюд, закусок, первых и вторых блюд, десертных блюд	3

2.3.	Технологический процесс сервисного обслуживания	3
2.3.1.	Технологический процесс подготовки к обслуживанию потребителей	3
2.3.2.	Технология сервисного обслуживания. Техника подачи блюд и напитков	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	

## 1. Технология деятельности гостиничного предприятия

1.1. Характеристика гостиничного предприятия. Название, адрес, форма собственности, этажность, вместимость, виды услуг, численность персонала.

Содержание основных функциональных групп помещений, их планировочная организация. Содержание помещений этажа гостиницы: виды номеров, их количество на этаже, вместимость, оснащение, мебель и оборудование. Планировочная организация этажа гостиницы и этажного холла.

1.2. Основные службы гостиничного предприятия, их характеристика и взаимосвязь.

### 1.3. Технология предоставления услуг на жилом этаже

1.3.1. Обслуживающий персонал. Номенклатура обслуживающего персонала на этаже отеля. Должностные обязанности обслуживающего персонала на этаже отеля: горничная, старшая горничная, зав. секцией, дежурная по этажу. Режим труда персонала на этаже.

1.3.2. Технология и виды уборочных работ. Трудовые процессы, связанные с уборочными работами в отеле. Основные требования к технологии обслуживания на этаже. Организация выезда из отеля, прием номера в гостя. Оказание бытовых услуг на этаже, порядок приема заказов на дополнительные услуги, условия их предоставления. Формы взаимосвязи дополнительных служб по вопросам заезда и выезда гостей. Организация ключевого хозяйства на этаже.

1.3.3. Требования к санитарии и гигиены, моющие средства и уборочный инвентарь. Технология и виды уборочных работ на этаже. Выполнения различных видов уборочных работ на этаже. Технология и последовательность уборочных работ в гостинице. Нормативные требования к уборке различных видов номеров.

1.3.4. Ведение документации на этаже, учет бельевого хозяйства. Эксплуатационная и нормативная документация на этаже. Требования к белью и малоценному инвентарю. Сохранение, передвижение и списание белья и инвентаря на материале действующего отеля. Технология поставки белья на этажи отеля.

1.3.5. Организация и охрана труда обслуживающего персонала на этаже. Организация труда обслуживающего персонала на этаже. Охрана труда, культура обслуживания на этаже. Поведение работников этажной службы, организация противопожарной безопасности на этаже.

1.3.6. 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 материальной ответственности на этаже. Порядок проведения инвентаризации

1.4. Технологический цикл производства гостиничных услуг. Структура и содержание технологического процесса приема и размещения в гостиничном предприятии: технологические циклы (резервирование номерного фонда, бронирование номера, размещение, выезд, контроль безопасности) и технологические операции.

1.4.1. Автоматизация функций вестибюльной группы помещений Общие принципы автоматизации сферы услуг, методы и средства автоматического: контроля и управления; сбора, передачи и обработки информации; прогнозирования, планирования и учета; автоматизированные системы управления отраслью (КЕРОСИНА), автоматизированные системы управления предприятием (АСУП), автоматизированные системы управления технологическими процессами (АСУТП). Автоматизация технологических процессов гостиничных услуг; автоматизированные системы гостиничной индустрии PM8 (Property Management System): сегментация PM8, модификации программных модулей (бронирование, управление номерным фондом, расчеты с клиентами, общее управление), прикладные программы («телефонные счета», «система электронного запираения»); автоматизация функций вестибюльной службы (Front office Management), технология резервирования, технология бронирования, поселения и выписки, определение статуса номера, ночной аудит.

1.4.2. Технология гостеприимства

Понятие и сущность индустрии гостеприимства (Hospitality Industry); компоненты индустрии гостеприимства, их структура и взаимосвязь, модель и концепции гостеприимства.

Сегменты индустрии гостеприимства. Функциональная структура индустрии гостеприимства (крыша, рекреационное и транспортное обслуживание). Компоненты индустрии гостеприимства, свойства гостеприимства. Система Стандартизированной информации (Standardized Information System-SIS) индустрии гостеприимства.

2. Технология деятельности предприятия питания

2.1. Общая характеристика предприятия: тип предприятия, мощность, класс предприятия, режим работы, формы обслуживания, производственная программа, состав и назначение функциональных помещений, санитарные правила.

2.2. Технология производства кулинарной продукции:

2.2.1. Технологический процесс обработки сырья и приготовления полуфабрикатов: виды поступающего сырья; приемы первичной обработки сырья; оборудование и оснащение рабочих мест; последовательность технологического процесса приготовления полуфабрикатов.

2.2.2. Технологический процесс приготовления холодных блюд, закусок, первых и вторых блюд, десертных блюд: ассортимент блюд; общие правила приготовления и оформления блюд; санитарно-гигиенические требования; оборудование и оснащение рабочих мест; нормы выхода, требования к качеству, условия и сроки хранения блюд. Технологическая документация.

2.3. Технологический процесс сервисного обслуживания.

2.3.1. Технологический процесс подготовки к обслуживанию потребителей: технологическое назначение помещений, их оборудование и оснащение, атмосфера; санитарно-гигиенические правила; квалификационные требования к

персоналу, техника подготовки предметов сервировки; технология предварительной сервировки столов к завтраку, обеду, ужину, для специальных форм обслуживания.

2.3.2. Технология сервисного обслуживания. Техника подачи блюд и напитков: технология встречи гостей; изучение техники подачи блюд по меню предприятия; ознакомление со способами подачи блюд: на тарелке, по-английски с сервировочными столиками, по-русски, по-французски

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 выполнении 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 (сервисной) 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 ресторанным хозяйством 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 степени 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 практических задач.	зачтено с оценкой «хорошо»
Студент знает только основной программный материал, допускает неточности, недостаточно четкие 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 «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. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485027>. – Библиогр. в кн. – Текст: электронный.

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., Можяева Н.Г. Экономика гостиничного предприятия: учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можяева. – 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.tourpom.ru](http://www.tourpom.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 \_\_\_\_\_











**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)