

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  
\_\_\_\_\_ 2023 года



**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА  
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (СЕРВИСНОЙ) ПРАКТИКИ**

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

Луганск – 2023

Лист согласования РПУД

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

Рабочая программа производственной (сервисной) 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 Довгаль Е.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.

© Довгаль Е.А., 2023 год  
© ФГБОУ ВО «ЛГУ им. В. ДАЛЯ», 2023 год

## **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 (сервисной) 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 (сервисная) 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 (сервисной) 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:

формирование общего представления о деятельности гостиничного предприятия;

ознакомление с работой основных структурных подразделений гостиницы;

выявление особенностей предоставления основных и дополнительных услуг на предприятии.

формирование понятийно-терминологического аппарата в области гостиничного дела;

закрепление на практике знаний, умений и навыков, полученных в процессе теоретического обучения.

изучение основ техники безопасности на предприятии;

воспитание исполнительской дисциплины, умения самостоятельно решать поставленные задачи;

развитие способностей обслуживать клиентов гостиницы в соответствии с их запросами;

развитие способностей к осуществлению сервисной деятельности в соответствии с кодексом профессиональной этики

анализ качества процесса оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

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

Вид: производственная (сервисная).

Тип: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

Способ: стационарная.

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

Проведение производственной (сервисной) практики осуществляется на основе системы знаний, умений, навыков и компетенций, сформированных в результате освоения содержания таких дисциплин как: «Введение в специальность», «Сервисная деятельность», «Организация гостиничной деятельности», «Обеспечение качества безопасности в средствах размещения». Знания, полученные в ходе прохождения производственной (сервисной) практики, используют при изучении последующих дисциплин: «Управление гостиничной деятельностью», «Организация ресторанной деятельности», «Стандартизация, сертификация и метрология в гостиничной деятельности», «Технология гостиничной деятельности», а также для производственной (организационно-управленческой) практики.

Производственная (сервисная) 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 четвертого 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 (сервисная) 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<br>(по реализуемой дисциплине)  | 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.<br><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. | <b>знать:</b><br>теоретические основы системного подхода к составу и структуре требуемых данных и информации, процессы их сбора, обработки и интерпретации.<br>способы грамотного, логичного, аргументированного определения и ранжирования информации;<br>отличие фактов от мнений, интерпретаций, оценок в рассуждении других участников деятельности;<br>способы аргументированного и логичного представления собственного мнения и суждения<br><b>уметь:</b> |

|  |   |   |
|--|---|---|
|  |   | <p>четко описывать состав и структуру данных и информации, реализовывать процессы их сбора, обработки и интерпретации.</p> <p>формировать собственные суждения по определенной задаче.</p> <p>отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок в рассуждениях других;</p> <p>аргументированно и логично представлять собственное мнение и суждения на основе философского понятийного аппарата.</p> <p><b>владеть:</b></p> <p>навыками описания состава и структуры данных и информации, грамотной реализации системного подхода.</p> <p>способами определения и ранжирования информации для решения поставленной задачи;</p> <p>способами отличий фактов от мнений, интерпретаций, оценок в рассуждениях других участников деятельности;</p> <p>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><b>Знать:</b></p> <p>способы формулирования проблемы, выбирая оптимальный способ ее решения для достижения цели проекта;</p> <p>способы определения задач исходя из поставленной цели и действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений;</p> <p>способы определения ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в рамках поставленных задач;</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>определять ожидаемые результаты от реализации проекта с учетом сформированной проблемы.</p> <p>определять ожидаемые результаты решения выделенных задач, исходя из правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений.</p> <p>выбирать оптимальный способ определения ресурсов и ограничений, действующих</p>  |

|  |  |   |
|--|--|---|
|  |  | <p>правовых норм в рамках поставленных задач.</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>правилами представления результатов решения цели проекта</p> <p>способами определения задач и результатов их решения, исходя из правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений</p> <p>способами определения ресурсов и ограничений, действующих правовых норм в рамках поставленных задач</p>  |
| <p><b>УК-3.</b></p> <p>Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</p> | <p><b>УК-3.1.</b> Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели</p> <p><b>УК-3.2.</b> Устанавливает и поддерживает взаимодействие, обеспечивающее успешную работу в коллективе</p> <p><b>УК-3.3.</b> Применяет навыки социального взаимодействия в профессиональной деятельности</p> | <p><b>Знать:</b></p> <p>основные модели командообразования и факторы, влияющие на эффективность командной работы.</p> <p>современные технологии коммуникации коллектива, принципы предоставления обратной связи.</p> <p>подходы к реализации социального взаимодействия в профессиональной деятельности.</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>определять свою роль в команде и ставить задачу с учетом стратегии сотрудничества.</p> <p>поддерживать в команде атмосферу сотрудничества и достижения цели, показывая ценность вклада каждого участника.</p> <p>эффективно взаимодействовать с членами команды и использовать различные стратегии сотрудничества в профессиональной деятельности.</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>навыками эффективного взаимодействия с членами командами по достижению поставленной цели и обмена информацией, знаниями и опытом</p> <p>навыками использования различных типов коммуникации для установки и поддержки взаимодействия для успешной работы в коллективе</p> <p>приемами применения социального взаимодействия в профессиональной деятельности</p> |

|   |  |  |
|---|--|--|
| <p><b>УК-4.</b><br/>Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p> | <p><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</p> <p><b>УК-4.2.</b> Выполняет перевод деловых текстов с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный</p> <p><b>УК-4.3.</b> Использует различные формы, виды устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).</p> | <p><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, стили 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.</p> <p>формы, виды и правила устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).</p> <p><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, стили 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).</p> <p><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 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).</p> |
|---|--|--|

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p><b>УК-5.</b><br/>Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p> | <p><b>УК-5.1.</b> Интерпретирует историю России в контексте мирового исторического развития<br/><b>УК-5.2.</b> Учитывает при социальном и профессиональном общении историческое наследие и социокультурные традиции различных социальных групп, этносов и конфессий, включая мировые религии, философские и этические учения<br/><b>УК-5.3.</b> Оценивает события в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p> | <p><b>Знать:</b> закономерности развития, межкультурного разнообразия общества России в контексте мирового исторического развития. 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.<br/>правила работы с различными источниками информации для оценки события в социально-историческом, этическом и философском контекстах.<br/><b>Уметь:</b> анализировать разнообразие общества России в контексте мирового исторического развития. использовать навыки философского мышления и логики при социальном и профессиональном общении с учетом исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий.<br/>работать с различными источниками информации для оценки события в социально-историческом, этическом и философском контекстах.<br/><b>Владеть:</b> навыками использования знаний о закономерностях развития, межкультурного разнообразия в контексте мирового исторического развития навыками философского мышления и логики при социальном и профессиональном общении с учетом исторического наследия и социокультурных традиций различных социальных групп, этносов и конфессий<br/>методами оценки события в социально-историческом, этическом и философском контекстах.</p> |
| <p><b>УК-6.</b><br/>Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе</p>                       | <p><b>УК-6.1.</b> Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей</p>   | <p><b>знать:</b><br/>подходы к использованию инструментов и методов управления своим временем, правилами самоорганизации при выполнении конкретных</p>  |



|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>принципов образования в течение всей жизни</p>   | <p><b>УК-6.2.</b> Эффективно планирует и контролирует собственное время; использует знание о своих ресурсах и их пределах для саморазвития; анализирует собственную деятельность</p>  | <p>задач, проектов, при достижении поставленных целей.</p> <p>подходы к планированию и контролю собственного времени для саморазвития на основе анализа собственной деятельности.;</p> <p><b>уметь:</b></p> <p>использовать инструменты и методы управления своим временем, правилами самоорганизации при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей.</p> <p>анализировать собственную деятельность, проявлять готовность к саморазвитию, планировать и контролировать собственное время.;</p> <p><b>владеть:</b></p> <p>навыками использования и практикой применения инструментов и методов управления своим временем, правилами самоорганизации при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей.</p> <p>подходами к саморазвитию, планированию и контролю собственного времени, согласно намеченным целям в профессиональной деятельности;</p> |
| <p><b>УК-7.</b><br/>Способен поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности.</p> | <p><b>УК-7.1.</b> Выбирает здоровьесберегающие технологии для поддержания здорового образа жизни с учетом физиологических особенностей организма</p> <p><b>УК-7.2.</b> Использует основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом условий реализации социальной и профессиональной деятельности</p> | <p><b>Знать:</b> технологии для поддержки должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдения норм здорового образа жизни. основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом условий реализации социальной и профессиональной деятельности.</p> <p><b>Уметь:</b> определять технологии для поддержания должного уровня физической подготовленности с целью обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдать нормы здорового образа жизни.</p>  |

|   |  |  |
|---|--|--|
|   |  | <p>использовать основы физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом условий реализации социальной и профессиональной деятельности.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками определения и применения технологий должного уровня физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности и соблюдения норм здорового образа жизни навыками использования основ физической культуры для осознанного выбора здоровьесберегающих технологий с учетом условий реализации социальной и профессиональной деятельности</p>   |
| <p><b>УК-8.</b> 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 и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.</p> | <p><b>УК-8.1.</b> Идентифицирует опасные и вредные факторы в рамках осуществляемой деятельности</p> <p><b>УК-8.2.</b> Выявляет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций</p> <p><b>УК-8.3.</b> Разъясняет правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказывает первую помощь, описывает способы участия в восстановительных мероприятиях</p> | <p><b>Знать:</b> способы идентификации опасных и вредных факторов в рамках осуществляемой деятельности. проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и способы предотвращения чрезвычайных ситуаций. правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказания первой помощи, способы участия в восстановительных мероприятиях.</p> <p><b>Уметь:</b> использовать способы идентификации опасных и вредных факторов в рамках осуществляемой деятельности. выявлять и устранять проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и обеспечивать меры по предотвращению чрезвычайных ситуаций. применять правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказывает первую помощь, определять способы участия в восстановительных мероприятиях.</p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  | <p><b>Владеть:</b> навыками использования способов идентификации опасных и вредных факторов в рамках осуществляемой деятельности навыками выявления и устранения проблем, связанных с нарушениями техники безопасности на рабочем месте и обеспечения мероприятий по предотвращению чрезвычайных ситуаций навыками применения правил поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения; оказания первой помощи, применения способов участия в восстановительных мероприятиях</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><br/>спецификацию услуг организаций сферы гостеприимства и общественного питания на основе 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.</p> <p><b>уметь:</b><br/>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;</p> <p><b>владеть:</b><br/>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, цене и уровню качества обслуживания, а также требованиям безопасности</p>   |
| <p><b>ПК-3.</b><br/>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<br/><b>ПК-3.2.</b> Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений<br/><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<br/>способы разработки ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений<br/>способы и инструменты совершенствования ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства<br/><b>Уметь:</b> применять современные способы и подходы анализа системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства<br/>разрабатывать ценовую и сбытовую политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений<br/>разрабатывать меры по совершенствованию ценовой и сбытовой политик организаций сферы гостеприимства<br/><b>Владеть:</b> навыками применения современных способов и подходов к анализу системы ценообразования организаций общественного питания и тарифной политики организаций сферы гостеприимства<br/>навыками разработки ценовой и сбытовой политики организаций сферы гостеприимства, их структурных подразделений и принимать активное участие<br/>навыками разработки эффективных мер по совершенствованию ценовой и сбытовой политики</p> |

|  |  |                                  |
|--|--|----------------------------------|
|  |  | организаций сферы гостеприимства |
|--|--|----------------------------------|

## VI. СОДЕРЖАНИЕ И ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРАКТИКИ

Содержание учебной (ознакомительной) 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 |
|--------|--|--------|
| 1      | <i>Организационно-ознакомительный этап</i>   | 1      |
| 1.1    | Организационные вопросы прохождения практики: установочная конференция; инструктаж по технике безопасности, охране труда, правил противопожарной безопасности. |        |
| 2      | <i>Основной этап. Прохождение практики.</i>  | 1-3    |
| 2.1    | Общая характеристика гостиничного предприятия  |        |
| 2.2    | Организационная структура управления гостиничного предприятия  |        |
| 2.3    | Характеристика материальных ресурсов предприятия   |        |
| 2.4    | Характеристика трудовых ресурсов предприятия   |        |
| 2.5    | Характеристика функциональных групп помещений предприятия  |        |
| 2.6    | Организация деятельности СПиР  |        |
| 2.7    | Организация обслуживания на этаже  |        |
| 2.8    | Виды уборочных работ   |        |
| 3      | <i>Заключительный этап</i>   | 4      |
| 3.1.   | Сбор и систематизация фактического, нормативного и литературного материала   |        |
| 4      | <i>Подготовка отчета практики</i>  | 4      |
| 4.1    | Составление отчета практики и его согласование с руководителем (ями) практики.   |        |
| 5      | <i>Защита отчета.</i>  | 4      |
| 5.1    | Защита отчета по практике на кафедре – собеседование   |        |

1 Общая характеристика гостиничного предприятия. Месторасположение гостиничного предприятия, название, адрес (юридический, почтовый и фактический), форма собственности, организационно-правовая форма, история создания и развития гостиничного предприятия, уровень комфорта, этажность, вместимость, номерной фонд, специфика гостиницы, техника безопасности и пожарная безопасность на предприятии.

2. Организационная структура управления гостиничного предприятия. Характеристика структуры управления гостиничного предприятия.

3. Характеристика материальных ресурсов предприятия. Предоставить информацию по материальному оснащению гостинично-ресторанного предприятия (служб гостиницы). Кратко охарактеризовать эффективность использования.

4. Характеристика трудовых ресурсов предприятия. Дать характеристику состава трудового коллектива гостинично-ресторанного предприятия. Изучить

документацию, в которой описаны трудовые инструкции или обязанности сотрудников предприятия.

5. Характеристика функциональных групп помещений предприятия. Предоставить перечень всех служб гостинично-ресторанного предприятия. Кратко охарактеризовать каждую службу, ее функции. Исследовать систему взаимодействия между различными службами предприятия.

6. Организация деятельности СПиР. Состав службы. Бронирование номеров, прием, регистрация и размещение гостей, прибывающих в гостиницу. Оказание услуг. Выезд и расчет гостей.

7. Организация обслуживания на этаже. Привести перечень услуг, особенности их предоставления предприятием, условия, созданные для их эффективного использования.

8. Виды уборочных работ. Последовательность уборки номеров, виды уборки номеров, уборка номеров после выезда клиентов

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. Общая характеристика гостиничного предприятия
2. Организационная структура управления гостиничного предприятия
3. Характеристика материальных ресурсов предприятия
4. Характеристика трудовых ресурсов предприятия

5. Характеристика функциональных групп помещений предприятия
6. Организация деятельности СПиР
7. Организация обслуживания на этаже
8. Виды уборочных работ

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 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 «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 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 «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., 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.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 \_\_\_\_\_



### Календарный график прохождения практики

| №<br>п/п | Название работ | Недели прохождения практики |   |   |   |   |   | Отметки о<br>выполнении |
|----------|----------------|-----------------------------|---|---|---|---|---|-------------------------|
|          |                | 1                           | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |                         |
|          |                |                             |   |   |   |   |   |                         |
|          |                |                             |   |   |   |   |   |                         |
|          |                |                             |   |   |   |   |   |                         |
|          |                |                             |   |   |   |   |   |                         |
|          |                |                             |   |   |   |   |   |                         |
|          |                |                             |   |   |   |   |   |                         |
|          |                |                             |   |   |   |   |   |                         |
|          |                |                             |   |   |   |   |   |                         |
|          |                |                             |   |   |   |   |   |                         |
|          |                |                             |   |   |   |   |   |                         |
|          |                |                             |   |   |   |   |   |                         |
|          |                |                             |   |   |   |   |   |                         |
|          |                |                             |   |   |   |   |   |                         |
|          |                |                             |   |   |   |   |   |                         |
|          |                |                             |   |   |   |   |   |                         |
|          |                |                             |   |   |   |   |   |                         |
|          |                |                             |   |   |   |   |   |                         |
|          |                |                             |   |   |   |   |   |                         |
|          |                |                             |   |   |   |   |   |                         |
|          |                |                             |   |   |   |   |   |                         |
|          |                |                             |   |   |   |   |   |                         |
|          |                |                             |   |   |   |   |   |                         |
|          |                |                             |   |   |   |   |   |                         |
|          |                |                             |   |   |   |   |   |                         |
|          |                |                             |   |   |   |   |   |                         |
|          |                |                             |   |   |   |   |   |                         |
|          |                |                             |   |   |   |   |   |                         |
|          |                |                             |   |   |   |   |   |                         |
|          |                |                             |   |   |   |   |   |                         |
|          |                |                             |   |   |   |   |   |                         |

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



**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 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

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