

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**(ДГТУ)**

Факультет «Сервис и туризм»

Кафедра «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**по производственной практике (исследовательская 1,2) и оформлению отчётных документов**

**для студентов очной и заочной форм обучения**

43.03.03 «Гостиничное дело»

Профиль подготовки

«Гостиничная деятельность»

Квалификация (степень) выпускника

Бакалавр гостиничного дела

**Ростов-на-Дону**

**2023 г.**

СОДЕРЖАНИЕ

ПРЕДИСЛОВИЕ …………………………………………………………………3

1. Цели и задачи практики ………………………………………………………3

2. Организация прохождения практики ……………………………………… 4

3. Перечень вопросов, которые должен изучить студент во время практики на

предприятии ………………………………….…………………………………..7

4. Подведение итогов практики …………………………………………………9

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной

практики (ИП )………..……………………….…………………………………11

6. Правила оформления документации по практике………………………….13

ПРИЛОЖЕНИЕ АПеречень основных источников информации, необходимой

для подготовки отчета о прохождении производственной

практики (ИП)…..……..…………………………………….16

ПРИЛОЖЕНИЕ Б Примерный оформления листа содержания……………….17

ПРИЛОЖЕНИЕ В Защита отчетов………………………………………………18

**ПРЕДИСЛОВИЕ**

Методические рекомендации по производственной практике (исследовательской) разработаны в соответствии с программой практики и в соответствии с требованиями (ГОС ВО) по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело: профиль гостиничная деятельность».

Производственная практика (исследовательская является продолжающим производственную практику: организационно-управленческую этапом подготовки бакалавров гостиничного дела, способствует закреплению и углублению теоретических знаний студентов, полученных при обучении в университете. В процессе прохождения практики у студентов появляется возможность критически оценить теоретические положения и действующую методологию организации деятельности предприятий гостиничной сферы. Практика проводится для овладения выпускниками профессиональным опытом, проверки профессиональной готовности будущего бакалавра к самостоятельной трудовой деятельности и проведению научного исследования проблем предприятия и сбора материалов для отчёта по практике и написания научных статей и докладов на конференции. На этом этапе происходит формирование квалифицированного бакалавра, способного не только решать необходимые производственные задачи, но и выявлять проблемные зоны на предприятия, анализировать причины их появления и разрабатывать рекомендации по их преодолению.

**1. Цели и задачи практики**

Цели освоения производственной исследовательской практики: состоят в профессиональной подготовке обучающихся к реальным условиям работы на гостиничном предприятии; интеграции приобретенных в процессе обучения в вузе общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных знаний, умений и навыков; формировании и развитии ключевых компетенций, которые позволяют подготовить отчёт по практике и собрать материал для научного исследования.

**1.1 Задачами производственной практики являются:**

-закрепление знаний, полученных в процессе теоретического обучения;

-обучение использованию существующих пакетов прикладных программ для решения

конкретных задач профессиональной деятельности в гостиничном деле;

-подготовка к самостоятельной профессиональной деятельности на предприятиях

индустрии гостеприимства;

- формирование умения заполнять отчетную документацию производственной

практики;

- анализ функций и задач предприятий гостиничного профиля;

- знакомство с нормативными документами, определяющими формат и специфику

деятельности предприятий гостиничного профиля;

- получение комплексного представления о работе предприятий гостиничного профиля;

- развитие навыков делового общения со специалистами и руководителями базы

практики;

- сбор и анализ практического и теоретического материала для отчёта.

- составление итогового отчета по результатам практики;

- написание тезисов статьи или доклада на конференцию.

**2. Организация прохождения практики**

Производственная практика (исследовательская) проводится на основании договора, заключённого между проректором по УМР ДГТУ и руководителем предприятия в соответствии с программой практики.

Студенты направления 43.03.03 «Гостиничное дело» проходят практику в 6 семестре в два этапа. Производственная практика (исследовательская) необходима для более качественного освоения учебных дисциплин профессионального цикла и развитию навыков исследовательской работы по направлению.

Основными формами проведения практики являются посещение предприятий гостиничного профиля; работа в качестве стажёров на этих предприятиях, практическая переработка полученных знаний и умений, камеральная работа над анализом материала собранного для исследовательской работы, заполнением дневника практики и составлением отчета. Составлением тезисов статьи и доклада на конференцию.

Для руководства производственной практикой (исследовательской) студентов назначается руководитель из числа преподавателей кафедры «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства» ДГТУ, руководитель практики от предприятия.

Руководитель предприятия по прибытии студента изучают приказ о принятии его на практику, о назначении руководителя практикой от предприятия, организует инструктаж по охране труда и технике безопасности.

Руководитель практики от кафедры «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства» ДГТУ:

- принимает участие в процессе выбора студентом направления для работы над

будущими курсовыми работами и в определении места для прохождения практики;

- несёт совместно с руководителем практики от предприятия ответственность за

соблюдением студентом правил техники безопасности;

- контролирует сроки практики, качество и количество собранной студентом для

отчёта информации;

-оказывает студенту методическую помощь при сборе и обработке материалов для составления отчёта по практике, подготовке тезисов стаей и докладов.

Руководитель практики от предприятия:

- обеспечивает инструктаж студентов по охране труда и технике безопасности на

предприятии;

- организует практику каждого студента в соответствии с настоящей программой;

- подбирает студентам консультантов из числа работающих на предприятии

руководителей и специалистов;

- оказывает различную помощь студентам в сборе материалов для написания

отчёта и научных разработок;

- контролирует соблюдение студентами производственной, трудовой дисциплины

и сообщает в университет обо всех случаях нарушения студентами правил

внутреннего трудового распорядка, о наложении на них дисциплинарных

взысканий.

Для рационального использования времени студент совместно с руководителями составляет календарный план ( дневник) прохождения практики, рабочий график практики, где определяет содержание и объёмы работ на каждый день.

При прохождении практики студенты имеют право получать:

- необходимую информацию в соответствии с настоящей программой и направлением исследовательской работы и будущей выпускной квалификационной работы;

- компетентную консультацию специалистов предприятия по вопросам,

предусмотренным заданием на практику;

В период практики студенты обязаны:

- выполнить задания, предусмотренные программой, календарным планом и

руководителями практики;

- проводить сбор, систематизацию, обработку и анализ первичной информации

согласно заданию на практику;

- регулярно вести записи в дневнике практики о характере выполняемой работы и

заданий, своевременно предоставлять его для контроля руководителям практики;

- подчиняться действующим на предприятии правилам внутреннего трудового

распорядка, строго соблюдать требования охраны труда;

- представить руководителям практики отчёты о выполнении заданий.

В ходе прохождения производственной практики (ИП) студент может работать в службах по работе с клиентами, в отделах по связям с общественностью, в организационных службах; выполнять задания и поручения, полученные от руководителей; осуществлять сбор данных для выполнения исследовательской и курсовых работ; работать в библиотеках, архивах.

Студенты-заочники проходят практику с отрывом или без отрыва от производства в течение срока практики, установленного учебными планами.

Заведующий кафедрой «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства» ДГТУ совместно с руководителем практики от кафедры перед её началом проводят собрание студентов, на котором знакомят их с порядком прохождения практики, требованиями к оформлению документации по практике.

**3. Перечень вопросов, которые должен изучить студент во время практики на предприятии**

**3.1 Организационная характеристика предприятия и его подразделений**

Становление и развитие предприятия, место расположения, территория обслуживания населения.

Организационно-правовая форма деятельности предприятия, его полное и сокращённое название. Сведения о регистрации, об учредителе.

Юридический адрес предприятия. Форма собственности, специализация, выполняемые работы, оказываемые услуги. Производственная структура и структура управления. Основные результаты деятельности предприятия за последние 2-3 года.

Анализ и диагностика потенциала предприятия: кадрового, технического, производственного.

**3.2 Диагностическое изучение предприятия**

Диагностика внешней среды предприятия

Оценка рыночной стратегической позиции, занимаемой предприятием. Сильные и слабые стороны предприятия, возможности и угрозы.

Выявление специфических зон хозяйствования, их окружения и других важных характеристик.

Анализ рынка. Выявление структуры клиентов и потребителей рынка и их характеристик. Анализ дискретных групп потребителей. Анализ характера окружающей конкурентной среды.

Позиционный анализ. Место, занимаемое предприятием на рынке. Сравнение субъективных и объективных оценок предприятий данного профиля. Определение позиций на основе специфики предоставляемы услуг.

Диагностика внутренней среды предприятия

Оценка конкурентной позиции предприятия Миссия и цель деятельности предприятия. Традиции, репутация, имидж.

Стратегическая ситуация внутри предприятия. Корпоративная и функциональная стратегии. Анализ сфер деятельности предприятия: организация и управление, маркетинг, управление персоналом. Прогрессивность оборудования и технологий.

**3.3 Комплексный анализ результатов деятельности предприятия и его подразделений**

Анализ производственных результатов

Анализ динамики производства и продажи услуг. Анализ структуры и ассортимента услуг. Анализ факторов, определяющих объём предоставляемых услуг. Сезонность производства услуг.

Анализ конкурентоспособности продукции(услуг)

Оценка и анализ показателей конкурентоспособности услуг.

Анализ качества исполнения услуг.

Анализ обновляемости производимых услуг.

Анализ качества обслуживания населения.

Анализ технического и организационного уровня производства продукции (услуг)

Анализ техники: структура основных производственных фондов, прогрессивность технологического оборудования, степень механизации и автоматизации производства и труда.

Анализ уровня технологий.

Анализ уровня организации труда: разделение и кооперация труда, организация и обслуживание рабочих мест, исследование рабочего времени, квалификация работников, условия труда, текучесть кадров.

Анализ уровня организации управления: описание целей и задач управления, типа организационной структуры, числа уровней и звеньев, разграничение функций, прав и обязанностей по звеньям управления, анализ численности и квалификационного состава работников аппарата управления, техническая оснащённость.

Анализ действующей системы повышения квалификации кадров и продвижения персонала на предприятии.

3.4 Анализ и диагностики влияния на объём производимых услуг использования производственных ресурсов предприятия

Анализ наличия и использования трудовых ресурсов

Обеспеченность предприятия кадрами. Анализ динамики численности работников и производительности труда. Анализ соответствия профессионального и квалифицированного состава рабочих условиям производства.

Анализ состояния и использования основных фондов

Оценка наличия состава и структуры основных фондов.

Анализ показателей технического состояния основных средств.

Анализ уровня использования оборудования, производственной площади и мощности предприятия

Анализ затрат на производство и продажу услуг

Анализ затрат основного вида деятельности предприятия по экономическим элементам: анализ себестоимости услуг, отдельных видов услуг, прямых статей затрат, расходов на обслуживание производства и управление., затрат на производство реализованных услуг.

3.5 Оценка эффективности работы предприятия

Анализ рентабельности и доходности реализованных услуг

Анализ показателей деловой активности

Оценка рыночной и инвестиционной привлекательности предприятия

Методы рейтинговой оценки деятельности предприятий.

**4. Подведение итогов практики**

По окончании практики каждый студент сдаёт руководителю практики от кафедры «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства» ДГТУ письменный отчёт, подписанный руководителем от предприятия и заверенный печатью предприятия.

Отчёт должен включать:

-содержание

-введение

-основную часть

-заключение

- перечень использованных информационных ресурсов

Структура основной части должна соответствовать разделам программы практики. Каждый раздел отчёта должен быть оформлен в соответствии с требованиями ГОСТ 627

Объём отчётов: по производственной практике – 10-15 с.

Если отчёт отвечает установленным требованиям, то он подписывается руководителем практики и допускается к защите.

Зачёт по производственной практике (исследовательской) с оценкой по пятибалльной системе выставляется после защиты студентом отчётов.

Студенты, не выполнившие программу практики и получившие отрицательный отзыв о работе или неудовлетворительную оценку при защите отчёта, не предоставившие материалы для защиты, направляются повторно на практику за свой счёт.

Студенты, получившие неудовлетворительные оценки по производственной практике после повторного прохождения, отчисляются из университета приказом ректора.

**5 Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики (Исследовательской Практики)**

**43.03.03 «Гостиничное дело»**

а) основная литература:

1. Корнеев Ю.В. Технология гостиничного сервиса: [Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева, И. А. Емелина](http://www.ozon.ru/context/detail/id/7140256/#tab_person#tab_person). – М.: [Академия](http://www.ozon.ru/context/detail/id/857710/), 2021. – 272с.
2. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: Н.Ю. Арбузова. – М.: Академия, 2019. – 224с.
3. Асанова, И.М. Деятельность службы приема и размещения: [И. М. Асанова, А. А. Жуков](http://www.ozon.ru/context/detail/id/6235059/#tab_person#tab_person). – М.: Академия, 2021. – 288с
4. Тимохина, Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов: учеб. пособие / Т.Л. Тимохина. – М.: ООО «Книгодел», 2015. – 288с.
5. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст]: учеб. пособие / И.Ю. Ляпина. – М.: Академия, 2018. – 208с.
6. Волков, Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания: учеб. пособие для вузов / Ю. Ф. Волков. - 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2015. – 384с.
7. Бондаренко, Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие / Г.А, Бондаренко. – М.: Новое знание, 2018. – 365с.
8. Романов, В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование: учеб. пособие / В.А. Романов, С.Н. Цветкова, Т.В. Шевцова, В.В. Каращенко. – М.: Март, 2017. – 224с.
9. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учеб. пособие / Т.Л. Тимохина. – М.: Форум: ИНФРА-М, 2019. – 256с.
10. Кусков, А.С. Гостиничное дело[Текст]: А.С. Кусков. – М.: Дашков и К, 2019. – 328с.

б) дополнительная литература:

1. Шматько, Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. пособие / Л.П.Шматько. – М.: Март, 2005. – 352с.
2. Филлиповский, Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства: учеб. пособие / Е. Е. Филлиповский, Л.В.Шмарова. – М.: ФиС. 2003. – 231с.
3. Саак, А. А. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) : учеб. пособие / А.А.Саак. – СПб.: Питер, 2017. – 432с.
4. Сфера услуг. Экономика, менеджмент, маркетинг. Под ред. Т. Д. Бурменко. – М.: КноРус, 2019. – 424с.
5. Скобкин, С.С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие / С.С. Скобкин. – М.:Инфра-М, 2019. – 432с.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

1. Федеральное агентство по туризму http://www.russiatourism.ru/

2. Правительство Ростовской области http://www.donland.ru/

3. Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучию человека <http://www.rospotrebnadzor.ru/>

4. Общество защиты прав потребителей России http://оzpprf.ru/

**6. Правила оформления документации по практике**

В состав документов по практике входят:

- титульный лист;

- задание;

- рабочий график проведения практики;

- дневник практики;

- отзыв-характеристика от предприятия:

- аннотация.

Образцы бланков данных документов представлены в отдельном файле (Документы практика 202… НОВЫЕ).

Указанные бланки заполняются на компьютере (печатно):

**ТИТУЛЬНЫЙ ЛИСТ:**

1. Указывается вид практики: производственная: исследовательская 1; исследовательская 2.

2. Полное название место практики (по уставу) с указанием города и региона (при необходимости, если это не РО).

3. Дата окончания практики, Имя Отчество Фамилия студента (полностью)

4. Обозначение отчета: ПП ИП 00021 (три нуля и две последние цифры зачетной книжки).

5. Указывается обозначение группы: ПСГ 31(32)

6. Указывается код направления подготовки: 43.03.03

7. Указывается наименование направления: Гостиничное дело

8. Указывается профиль: Гостиничная деятельность

9. Указываются должности и фамилии руководителей

10. Оценка (может быть вписана от руки).

11. Должность, инициалы и фамилия руководителя от предприятия

12. Должность, инициалы и фамилия руководителя от кафедры

Титульный лист подписывается и заверяется печатями в следующем составе данных реквизитов по перечисленным выше документам:

- подписи: студента, руководителя практики от кафедры, руководителя практики от предприятия; печать предприятия; подпись заведующего кафедрой «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства» в грифе утверждения; даты окончания практики проставляются после подписей студента, руководителя практики от кафедры, руководителя практики от предприятия и в грифе утверждения.);

**ЗАДАНИЕ**

1. Указывается вид практики ( в винительном падеже: на ……)

2. Указывается полное название места практики ( в винительном падеже: на ……)

3. Даты практики: с по (начало и конец по плану с указанием дня, месяца, года)

4. И О Ф обучающегося полностью

5 Обозначение отчета ПП ИП 00021 (три нуля и две последние цифры зачетной книжки).

6. Срок предоставления отчета на практику

7. Содержание задания ( в соответствии с содержанием отчета)

Задание подписывается студентом и руководителем практики от кафедры, даты проставляются после подписей. На задании не ставится печать.

**РАБОЧИЙ ГРАФИК ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

1. В таблице перечисляются позиции задания с указанием сроков выполнения.

2. Должность, инициалы и фамилия руководителя от предприятия

3. Должность, инициалы и фамилия руководителя от кафедры

4. Даты после подписей руководителей

Рабочий график подписывается руководителями практики от предприятия и кафедры, заверяется печатью предприятия, утверждается подписью заведующего кафедрой; в грифе утверждения – дата начала практики.

**ДНЕВНИК ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

1. Заполняется печатно по каждому дню.

2. В графе «Место» указываются структурные подразделения, в которых стажировался обучающийся.

3. Оценки выставляются ежедневно (можно от руки).

Дневник подписывается руководителем практики от предприятия и заверяется печатью предприятия.

**ОТЗЫВ-ХАРАКТИЕРИСТИКА**

1. Ф И О обучающегося полностью

2. Курс, обозначение группы, название кафедры «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»

3. Полное название вида практики как на титульном листе и в задании

4. Полное наименование места практики как на титульном листе и в задании

5. перечень выполненных заданий в соответствии с текстом задания (в прошедшем времени: выполнил, проанализировал, изучил и т.д.)

6. Оценка (можно от руки).

Отзыв-характеристика подписывается руководителем практики от предприятия, заверяется печатью предприятия, дата заверения – дата окончания практики.

**ПРИЛОЖЕНИЕ А**

**ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНЫХ ИСТОЧНИКОВ ИНФОРМАЦИИ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ ОТЧЁТА О ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (исследовательская 1,2)**

1. Устав (учредительный договор, лицензия, соглашение)гостиничного предприятия.
2. Штатное расписание работников предприятия.
3. Положения о структурных подразделениях.
4. Прейскурант цен основных видов услуг.
5. Калькуляция себестоимости основных видов услуг
6. Смета затрат на производство.
7. Перечень основного технологического оборудования и его характеристика.
8. Технологический процесс производства основных видов услуг.
9. Материалы по работе с потребителями.
10. Научная литература по профилю, профильные периодические издания, интернет-ресурсы.

**ПРИЛОЖЕНИЕ Б**

(справочное)

Пример оформления листа содержания

43.03.03 «ГОСТИНИЧНОЕ ДЕЛО»

СОДЕРЖАНИЕ

|  |  |
| --- | --- |
| ВВЕДЕНИЕ |  |
| 1 Характеристика гостиничного предприятия |  |
| 2 Структура фирмы (организации), характеристика состава подразделений (служб) и их взаимосвязей |  |
| 3 Характеристика механизма управления предприятием |  |
| 3.1 Анализ внешней среды организации (гостиницы)  3.2 Анализ внутренней среды организации (гостиницы)  3.3 Обеспечение безопасности гостей |  |
| 4 Характеристика деятельности предприятия |  |
| 4.1 Перечень и характеристика услуг  4.2 Показатели вместимости и загруженности номерного фонда  4.3 Форм и технологии работы с клиентами  4.4 Выявленные проблемы для исследования и рекомендации по их решению |  |
|  |  |
| ЗАКЛЮЧЕНИЕ |
| ПЕРЕЧЕНЬ ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ  РЕСУРСОВ  ПРИЛОЖЕНИЯ |
|  |

**ПРИЛОЖЕНИЕ В**

(справочное)

ЗАЩИТА ОТЧЕТОВ

По окончании практики обучающийся:

- получает производственную характеристику от руководителя практики на предприятии;

- оформляет отчет в соответствии c требованиями;

- сдаёт отчет и характеристику руководителю практики от кафедры не позднее, чем на 3 день после окончания практики.

По окончании практики обучающийся защищает отчет с проставлением дифференцированной оценки руководителями от предприятия и от кафедры. Защита отчета производится на кафедре «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства».

При оценке итогов работы обучающегося на практике должна прини­маться во внимание характеристика, данная ему руководителем практики от организации.

Обучающийся, не выполнивший программу практики, получивший от­рицательный отзыв о работе или неудовлетворительную оценку при защите отчета направляется на практику повторно (в период студен­ческих каникул) или отчисляется из института.

Непредставление отчета в установленные сроки рассматривается как нарушение дисциплины и невыполнение учебного плана и вле­чет применение мер взыскания (выговор, вызов для отчета на заседание кафедры, на совет факультета).

Формой итогового контроля практики по профилю подготовки является защита по бальной системе: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка выставляется руководителем практики от кафедры при наличии:

- положительной оценки качества работы студента в производственной характеристике;

- оформленного в соответствии с заданием отчета.