



ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ  
УПРАВЛЕНИЕ ДИСТАНЦИОННОГО ОБУЧЕНИЯ И ПОВЫШЕНИЯ  
КВАЛИФИКАЦИИ

Кафедра «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»

# **УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ**

по дисциплине

**«ПРАКТИКА ПО ПОЛУЧЕНИЮ  
ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ  
УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ  
ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ  
НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ»**

Авторы

Казьмина Л.Н.

Карич Л.В.

Макаренко В.С.

Ростов-на-Дону, 2018

## Аннотация

Учебно-методическое пособие «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности» предназначено для студентов очной и заочной форм обучения направления 43.03.03 «Гостиничное дело»

## Авторы

к.г.н, доцент кафедры «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»

Казьмина Л.Н.

к.г.н, доцент кафедры «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»

Макаренко В.С.

к.ф.н, доцент кафедры «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»

Карич Л.Н.



**Оглавление**

<b>ВВЕДЕНИЕ.....</b>	<b>5</b>
<b>ВВЕДЕНИЕ.....</b>	<b>5</b>
<b>1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ.....</b>	<b>5</b>
1.1 Цели практики .....	5
1.2 Задачи практики .....	5
<b>2. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ.....</b>	<b>6</b>
2.1 Место практики в структуре ОПОП.....	6
бакалавриата.....	6
2.2. Формы проведения практики .....	7
2.3. Место, время и организация практики .....	7
<b>3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ .....</b>	<b>9</b>
<b>4. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ, КОТОРЫЕ ДОЛЖЕН ИЗУЧИТЬ СТУДЕНТ ВО ВРЕМЯ ПРАКТИКИ НА ПРЕДПРИЯТИИ .....</b>	<b>18</b>
4.1 Организационная характеристика предприятия и его подразделений.....	18
4.2 Диагностическое изучение предприятия.....	19
4.3 Оценка эффективности работы предприятия.....	20
4.4 Структура и содержание практики .....	21
<b>5. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ ПРАКТИКИ .....</b>	<b>23</b>
<b>6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ .....</b>	<b>24</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ А_ФОРМА ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА ОТЧЁТА ПО ПРАКТИКЕ.....</b>	<b>26</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ Б_ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНЫХ ИСТОЧНИКОВ ИНФОРМАЦИИ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ ОТЧЁТА О ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ .....</b>	<b>27</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ В_ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ ЛИСТА СОДЕРЖАНИЯ .....</b>	<b>28</b>



<b>ПРИЛОЖЕНИЕ Г_ФОРМА ДНЕВНИКА ПРАКТИКИ.....</b>	<b>29</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ Д_ФОРМА ОТЗЫВА.....</b>	<b>30</b>
<b>ПРИЛОЖЕНИЕ Е_ЗАЩИТА ОТЧЕТОВ.....</b>	<b>32</b>

## ВВЕДЕНИЕ

Учебно-методическое пособие по практике разработано в соответствии с программой практики и в соответствии с требованиями (ГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело: профиль подготовки «Гостиничная деятельность».

Данный вид практики является начальным этапом практической подготовки бакалавров гостиничного дела, способствует закреплению и углублению теоретических знаний студентов, полученных при обучении в университете. В процессе прохождения практики у студентов появляется возможность получить опыт работы на профильных предприятиях и критически оценить действующую структуру предприятия и методику деятельности. Практика проводится для овладения выпускниками первоначальным профессиональным опытом, проверки профессиональной готовности будущего бакалавра к самостоятельной трудовой деятельности и сбора материалов для отчёта по практике. На этом этапе происходит формирование квалифицированного бакалавра, способного решать соответствующие производственные задачи.

## 1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

### 1.1 Цели практики

**Цели освоения практики:** состоят в профессиональной подготовке обучающихся к реальным условиям работы гостиничного предприятия; интеграции приобретенных в процессе обучения в вузе общекультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; формировании и развитии ключевых компетенций, которые позволяют подготовить отчёт по практике.

### 1.2 Задачи практики

**Задачами практики** являются:

- изучение текущей документации организации, необходимой для выполнения задания на практику;
- изучение внутренней структуры предприятий гостиничной сферы;
- анализ функций предприятия гостиничного профиля;
- знакомство с нормативными документами в области гостиничного дела;

- ознакомление с рекреационными возможностями региона, как ресурсной основой для обслуживания гостиничных предприятий;
- ознакомление со структурой конкретного предприятия, включенного в процесс гостиничной деятельности;
- ознакомление с основными направлениями деятельности предприятия;
- общее ознакомление с технологиями организации гостиничной деятельности, характером взаимодействия с потребителем услуг конкретного предприятия;
- определение проблем и предложений по улучшению деятельности предприятия;
- сбор материалов для выполнения студенческой НИР;
- ведение дневника практики;
- составление итогового отчета по результатам практики.

## 2. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

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

### 2.1 Место практики в структуре ОПОП бакалавриата

Практика входит в блок Б2.У 1.

Студенты направления 43.03.03 «Гостиничное дело» проходят практику в 2 и 4 семестре. Практика необходима для более качественного освоения учебных дисциплин профессионального цикла. Базовыми дисциплинами для прохождения практики являются «Гостиничное дело», как «Иностранный язык в профессиональной сфере», «Психология личности и группы», «Информатика ИКТ», «Организация гостиничной деятельности», «Документационное обеспечение в туристской индустрии» Знания и умения, приобретённые во время практики студентами по направлению 43.03.03 «Гостиничное дело», необходимы для освоения следующих дисциплин: «Сервисная деятельность», «Технологии гостиничного сервиса», «Психология делового об-

щения», «Материально-техническая база гостиниц»

## 2.2. Формы проведения практики

Основными формами проведения практики являются посещение гостиничных предприятий; работа в качестве стажёров на этих предприятиях, практическая переработка полученных знаний и умений, камеральная работа над анализом материала, заполнением дневника практики и составлением отчета.

## 2.3. Место, время и организация практики

практика проводится студентов направления 43.03.03 «Гостиничное дело» проводится по графику в соответствии с учебным планом.

В качестве мест практики выступают предприятия гостиничной индустрии города Ростова-на-Дону. Основными предприятиями учебной практики являются гостиница «Николаевская», отель «Don-Plaza», гостиница «Звезда», гостиничный комплекс «АМАКС конгресс-отель», ООО «Отель Николаевский», ООО «Ат-таше». ООО «Парус»(отель «Меркури»).

Для руководства практикой студентов назначается руководителем 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 будущей научно-исследовательской работы 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 материалов для составления отчёта по практике.

Руководитель практики от предприятия:

- обеспечивает инструктаж студентов по охране труда и технике безопасности на предприятии;

- организует практику каждого студента в соответствии с программой практики;

- подбирает студентам консультантов из числа работающих на предприятии руководителей и специалистов;

- оказывает различную помощь студентам в сборе материалов для написания отчёта;

- 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 прохождения практики, где определяет содержание и объёмы работ на каждый день.

При прохождении практики студенты имеют право получать:

- необходимую информацию в соответствии с программой практики и направлением 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 практики 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 подготовки отчёта.

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 института перед её началом проводят собрание студентов, на котором знакомят их с порядком прохождения практики, требованиями к отчёту по практике.

### **3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

В результате прохождения данной учебной практики обучающийся **по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»** должен приобрести следующие практические навыки, умения, универсальные и профессиональные компетенции:

ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6, ОК-7, ОК-8, ОК-9, ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-9, ПК-10, ПК-11

Способность использования основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-3)

Знать:

Уровень 1: должностные инструкции работников гостиничного предприятия;

Уровень 2: основы управления персоналом;

Уровень 3: основные методы и стили управления.

Уметь:

Уровень 1: работать в рамках коллективных целей;

Уровень 2: находить пути решения потенциально конфликтных ситуаций;

Уровень 3: оптимизировать атмосферу в коллективе.

Владеть:

Уровень 1: техникой общения;

Уровень 2: способами межличностной коммуникации;

Уровень 3: методами управления персоналом.

Способность использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-4)

Знать:

Уровень 1: основные Федеральные законы в сфере индустрии гостеприимства;

Уровень 2: знать региональное законодательство;

Уровень 3: специфику работы индустрии гостеприимства.

Уметь:

Уровень 1: работать с источниками информации;

Уровень 2: анализировать современное законодательство в области индустрии гостеприимства;

Уровень 3: реализовывать на практике современные методы и средства развития гостиничного дела.

Владеть:

Уровень 1: правовой терминологией;

Уровень 2: современными источниками информации в области законодательства;

Уровень 3: методами анализа информации

Способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5)

Знать:

Уровень 1: основные культурные ценности;

Уровень 2: традиции отдельных этносов;

Уровень 3: специфику межкультурной коммуникации.

Уметь:

Уровень 1: решать коллективные задачи;

Уровень 2: сглаживать потенциальные конфликты

Уровень 3: пропагандировать толерантность межнационального общения.

Владеть:

Уровень 1: знаниями о традициях различных этносов и конфессий;

Уровень 2: техникой межличностного общения;

Уровень 3: методами толерантной межкультурной коммуникации.

Способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6)

Знать:

Уровень 1: особенности регионального проявления факторов индустрии

гостеприимства;

Уровень 2: специфику развития индустрии гостеприимства в регионах

Уровень 3: особенности этнических, конфессиональных различий людей.

Уметь:

Уровень 1: применять полученные навыки в профессиональной деятельности.

Уровень 2: применять полученные знания на практике в будущей деятельности.

Уровень 3: использовать знания этнических, конфессиональных различий людей в процессе организации профессиональной деятельности

Владеть:

Уровень 1: навыками использования знаний справочной,

научной литературой, статистических материалов, других источниками информации (периодическая печать, радио, телевидение) по социальным профессиональным вопросам

Уровень 2: навыками использования знаний справочной, научной литературой, статистических материалов, других источниками информации (периодическая печать, радио, телевидение) по этническим вопросам.

Уровень 3: навыками использования знаний справочной, научной литературой, статистических материалов, других источниками информации (периодическая печать, радио, телевидение) по конфессиональным вопросам.

Способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-7)

Знать:

Уровень 1: основные понятия гостиничной индустрии;

Уровень 2: основные факторы развития индустрии гостеприимства в в регионе;

Уровень 3: требования к профессиональным работникам гостиничной сферы.

Уметь:

Уровень 1: выделять основные виды средств размещения;

Уровень 2: анализировать факторы развития индустрии гостеприимства;

Уровень 3: анализировать структуру туристского предприятия.

Владеть:

Уровень 1: умением анализировать нормативно-правовую базу в области индустрии

гостеприимства;

Уровень 2: методами общенаучного анализа;

Уровень 3: методами анализа развития индустрии гостеприимства.

Способность использовать методы и средства физической культуры для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности (ОК-8)

Знать:

Уровень 1: современные технологии;

Уровень 2: современные императивы;

Уровень 3: специфику разработки проектов в современных

условиях.

Уметь:

Уровень 1: пользоваться современными технологиями;

Уровень 2: анализировать необходимость разработки проек-

та;

Уровень 3: рассчитывать эффективность проекта.

Владеть:

Уровень 1: системой современных технологий;

Уровень 2: навыками анализа проектов;

Уровень 3: методами расчета эффективности проектов.

Способность использовать приёмы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций (ОК-9)

Знать:

Уровень 1: правила оказания первой помощи

Уровень 2: методы защиты в условиях чрезвычайных ситуа-

ций

Уровень 3: способы защиты в экстремальных условиях.

Уметь:

Уровень 1: пользоваться приёмами оказания первой помощи;

Уровень 2: применять методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций;

Уровень 3: применять способы защиты в экстремальных условиях

Владеть:

Уровень 1: навыками применять знания приёмов оказания первой помощи

Уровень 2: навыками применять знания методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций

Уровень 3: навыками применять знания способов защиты в экстремальных условиях

Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий с учётом основных требований информационной безопасности (ОПК-1)

Знать:

Уровень 1: информационные технологии;

Уровень 2: коммуникационные технологии;

Уровень 3: специфику решения стандартных задач профессиональной деятельности.

Уметь:

Уровень 1: пользоваться современными информационными технологиями с учетом информационной безопасности;

Уровень 2: пользоваться современными коммуникационными технологиями;

Уровень 3: решать стандартные задачи профессиональной деятельности

Владеть:

Уровень 1: системой современных информационных и коммуникационных технологий;

Уровень 2: навыками решения стандартных задач профессиональной деятельности;

Уровень 3: навыками соблюдения требований информационной безопасности.

2) Способность организовывать работу исполнителей(ОПК-2)

Знать:

Уровень 1: психологию личности и группы

Уровень 2: принципы организации деятельности предприятия

Уровень 3: законы управления персоналом.

Уметь:

Уровень 1: использовать знания психологии личности и группы

Уровень 2: применять принципы организации деятельности предприятия;

Уровень 3: применять законы управления персоналом.

Владеть:

Уровень 1: навыками использования знания психологии личности и группы;

Уровень 2: навыками использования принципов организации деятельности предприятия;

Уровень 3: навыками использования законов управления персоналом.

Владение навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения (ПК-3)

Знать:

Уровень 1: законы определения затрат гостиничного предприятия

Уровень 2: принципы анализа затрат гостиничного предприятия

Уровень 3: технологии расчёта затрат гостиничного предприятия.

Уметь:

Уровень 1: использовать знания законов определения затрат гостиничного предприятия

Уровень 2: применять принципы анализа затрат гостиничного предприятия

Уровень 3: применять технологии расчёта затрат гостиничного предприятия.

Владеть:

Уровень 1: навыками использования знания законов определения затрат гостиничного предприятия

Уровень 2: навыками использования принципов анализа затрат гостиничного предприятия

Уровень 3: навыками использования технологии расчёта затрат гостиничного предприятия.

Готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы (ПК-4)

Знать:

Уровень 1: особенности работ всех структурных подразделений гостиниц;

Уровень 2: принципы анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц;

Уровень 3: уровни обслуживания потребителей.

Уметь:

Уровень 1: использовать знания особенностей работ всех структурных подразделений гостиниц

Уровень 2: применять принципы анализа результатов деятельности функциональных подразделений гостиниц;

Уровень 3: применять знания уровней обслуживания потребителей

Владеть:

Уровень 1: навыками использования знания особенностей работ всех структурных подразделений гостиниц

Уровень 2: навыками использования принципов анализа результатов деятельности

функциональных подразделений гостиниц;

Уровень 3: навыками использования знания уровней обслуживания потребителей

Способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в гостиничной деятельности, готовность к организации работ по подтверждению соответствия классификации гостиниц и других средств размещения (ПК-5)

Знать:

Уровень 1: технологических процессов в гостиничной деятельности;

Уровень 2: должностных инструкций в гостиничной деятельности;

Уровень 3: принципы классификации гостиниц.

Уметь:

Уровень 1: использовать знания технологических процессов в гостиничной деятельности;

Уровень 2: применять знания должностных инструкций в гостиничной деятельности;

Уровень 3: применять принципы классификации гостиниц для установления соответствия их заявленной категории.

Владеть:

Уровень 1: навыками использования знания технологических процессов в гостиничной деятельности;

Уровень 2: навыками использования знания должностных инструкций в гостиничной деятельности;

Уровень 3: навыками использования принципов классификации гостиниц для установления соответствия их заявленной категории

Способность использовать современные научные принципы и методы исследования рынка гостиничных услуг (ПК-9)

Знать:



Уровень 1: методы исследования рынка;  
Уровень 2: научные принцип исследования рынка  
Уровень 3: законы развития современного рынка гостиничных услуг.

Уметь:

Уровень 1: использовать знания методы исследования рынка;

Уровень 2: применять научные принцип исследования рынка;

Уровень 3: применять законы развития современного рынка гостиничных услуг.

Владеть:

Уровень 1: навыками использования знания методы исследования рынка;

Уровень 2: навыками использования научных принципов исследования рынка;

Уровень 3: навыками использования законов развития современного рынка гостиничных услуг.

Готовность к применению прикладных методов исследовательской деятельности в области формирования и продвижения гостиничного продукта, соответствующего требованиям потребителей (ПК-10)

Знать:

Уровень 1: прикладных методов исследовательской деятельности;

Уровень 2: законов продвижения гостиничного продукта;

Уровень 3: типовые требования потребителей гостиничного продукта.

Уметь:

Уровень 1: использовать знания прикладных методов исследовательской деятельности;

Уровень 2: применять законы продвижения гостиничного продукта;

Уровень 3: применять знания типовых требований потребителей гостиничного продукта

Владеть:

Уровень 1: навыками использования знания

Уровень 2: навыками использования принципов

Уровень 3: навыками использования законов .

Готовность к применению инновационных технологий в

гостиничной деятельности и новых форм обслуживания потребителей (ПК-11)

Знать:

Уровень 1: технические инновации в гостиничной деятельности;

Уровень 2: инновационные технологии в обслуживании в гостиничном предприятии;

Уровень 3: инновации в продвижении гостиничного продукта.

Уметь:

Уровень 1: использовать знания технических инноваций в гостиничной деятельности

Уровень 2: применять знания инновационных технологий в обслуживании в гостиничном предприятии

Уровень 3: применять инновации в продвижении гостиничного продукта

Владеть:

Уровень 1: навыками использования знания технических инноваций в гостиничной деятельности;

Уровень 2: навыками использования знаний инновационных технологий в обслуживании в гостиничном предприятии

Уровень 3: навыками использования законов инновации в продвижении гостиничного продукта.

## **4. ПЕРЕЧЕНЬ ВОПРОСОВ, КОТОРЫЕ ДОЛЖЕН ИЗУЧИТЬ СТУДЕНТ ВО ВРЕМЯ ПРАКТИКИ НА ПРЕДПРИЯТИИ**

### **4.1 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 регистра-

ции, 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.

## 4.2 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 предоставляемых 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.

Система менеджмента качества на производстве.

### **4.3 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.

## 4.4 Структура и содержание практики

Общая трудоемкость практики составляет 6 зачетных единиц - 216 часов.

№ п / п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы, на практике включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость  (в часах)			Формы текущего контроля
1	Подготовительный этап	Инструктаж по технике безопасности (4 часа)	Выдача задания на практику (4 часа)		
2	Посещение предприятий туристского профиля	Ознакомление со структурой предприятия (20 часов)	Изучение должностных инструкций (12 часов)	Наработка материала по практике (120 часов)	
3	Обработка полученной информации	Анализ полученного материала по диагностическому изучению предприятия и оценки эффективности его работы (20 часов)	Адаптация материала к полученному заданию (20 часов)		
4	Составление отчета по практике	Заполнение дневника практики (4 часа)	Составление отчета (8 часов)	Защита отчета по практике (4 часа)	Предоставление дневника практики и защита отчета



--	--	--	--	--	--

## 5. 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
- список литературы

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

Объём отчёта по ученой практике – 10-15 с.,

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

Зачёт по учебной практике с оценкой по пятибалльной системе выставляется после защиты студентом отчёта перед комиссией, назначенной заведующим кафедрой.

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

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

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

а) основная литература:

1. Корнеев Ю.В. Технология гостиничного сервиса [Текст]: Н. В. Корнеев, Ю. В. Корнеева, И. А. Емелина. – М.: Академия, 2011. – 272с.

2. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг [Текст]: Н.Ю. Арбузова. – М.: Академия, 2011. – 224с.

3. Байлик, С. И. Гостиничное хозяйство организация, управление, обслуживание [Текст]: учеб. пособие для вузов / С. И. Байлик. – Киев: Альтерпресс: Вира-Р, 2004. – 252 с.

4. Асанова, И.М. Деятельность службы приема и размещения [Текст]: И. М. Асанова, А. А. Жуков. – М.: Академия, 2011. – 288с

5. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах [Текст]: учеб. пособие / А.В. Сорокина. – М.: Альфа-М; ИНФРА-М, 2006. – 304с.

6. Тимохина, Т.Л. Организация приема и обслуживания туристов [Текст]: учеб. пособие / Т.Л. Тимохина. – М.: ООО «Книгодел», 2005. – 288с.

7. Ляпина, И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания [Текст]: учеб. пособие / И.Ю. Ляпина. – М.: Академия, 2002. – 208с.

8. Волков, Ю. Ф. Технология гостиничного обслуживания [Текст]: учеб. пособие для вузов / Ю. Ф. Волков. - 2-е изд. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 384с.

9. Балашова, Е.А. Гостиничный бизнес. Как достичь безупречного сервиса [Текст]: учеб. Пособие / Е.А. Балашова. – М.: ООО «Вершина», 2005. – 176с.

10. Бондаренко, Г.А. Менеджмент гостиниц и ресторанов [Текст]: учеб. пособие / Г.А, Бондаренко. – М.: Новое знание, 2008. – 365с.

11. Романов, В.А. Гостиничные комплексы. Организация и функционирование [Текст]: учеб. пособие / В.А. Романов, С.Н. Цветкова, Т.В. Шевцова, В.В. Карашенко. – М.: Март, 2007. – 224с.

12. Тимохина, Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы [Текст]: учеб. пособие / Т.Л. Тимохина. – М.: Форум: ИНФРА-М, 2009. – 256с.

13. Кусков, А.С. Гостиничное дело [Текст]: А.С. Кусков. – М.:



Дашков и К, 2009. – 328с.

б) дополнительная литература:

1. Шматько, Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство [Текст]: учеб. пособие / Л.П.Шматько. – М.: Март, 2005. – 352с.

2. Филлиповский, Е.Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства [Текст]: учеб. пособие / Е. Е. Филлиповский, Л.В.Шмарова. – М.: ФИС. 2003. – 231с.

3. Чудновский, А.Д. Менеджмент в туризме и индустрии гостеприимства [Текст]: учеб. пособие / А.Д. Чудновский, М.А.Жукова. – М.: КНОРУС, 2005. – 320с.

4. Саак, А. А. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) [Текст]: учеб. пособие / А.А.Саак. – СПб.: Питер, 2007. – 432с.

5. Сфера услуг. Экономика, менеджмент, маркетинг. Под ред. Т. Д. Бурменко. – М.: КноРус, 2010. – 424с.

6. Скобкин, С.С. Стратегия развития предприятия индустрии гостеприимства и туризма [Текст]: учеб. пособие / С.С. Скобкин. – М.:Инфра-М, 2010. – 432с.

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

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

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

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### ФОРМА ТИТУЛЬНОГО ЛИСТА ОТЧЁТА ПО ПРАКТИКЕ



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ**

**ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**

**ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
(ДГТУ)**

Факультет «Сервис и туризм»

Кафедра «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства»

Зав. кафедрой «СТИИГ»

Казьмина Л.Н. \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

#### ОТЧЕТ

По \_\_\_\_\_ практике

на \_\_\_\_\_

(наименование базы практики)

студент \_\_\_\_\_

подпись, дата

И.О.Ф.

Обозначение отчета \_\_\_\_\_

Группа \_\_\_\_\_

Направление 43.03.02 Туризм

Профиль Технология и организация туроператорских и турагентских услуг

Руководитель практики:

от предприятия \_\_\_\_\_

должность

подпись, дата

имя, отчество, фамилия

М.П.

От кафедры \_\_\_\_\_

должность

подпись, дата

имя, отчество, фамилия

Оценка \_\_\_\_\_

дата

подпись преподавателя

Ростов-на-Дону

201\_

## **ПРИЛОЖЕНИЕ Б**

### **ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНЫХ ИСТОЧНИКОВ ИНФОРМАЦИИ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ ОТЧЁТА О ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ**

1. Устав (учредительный договор, лицензия, соглашение) предприятия.
2. Бухгалтерская отчётность (формы 2,3,4,5) за последние 2-3 года.
3. Статистическая отчётность (П-1,П-2,П-3, П-4).
4. Штатное расписание работников предприятия.
5. Положения о структурных подразделениях.
6. Прейскурант цен основных видов услуг.
7. Калькуляция себестоимости основных видов услуг
8. Смета затрат на производство.
9. Перечень основного технологического оборудования и его характеристика.
10. Технологический процесс производства основных видов услуг.

## ПРИЛОЖЕНИЕ В

### ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ ЛИСТА СОДЕРЖАНИЯ

#### СОДЕРЖАНИЕ

Введение

- 1 Обзор рынка гостиничных услуг города Ростова-на-Дону
- 2 Представление наиболее популярных гостиниц города
- 3 Предприятия-партнеры
  - a. Музеи, выставочные комплексы
  - b. Гостиницы (всех видов по классификатору)
  - c. Санатории, профилактории, дома отдыха
  - d. Предприятия общественного питания (рестораны, кафе, бары, столовые)
  - e. Предприятия социально-культурного-сервиса

Заключение

Библиографический список

## ПРИЛОЖЕНИЕ Г

### ФОРМА ДНЕВНИКА ПРАКТИКИ



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ  
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ»**

### Д Н Е В Н И К ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Студента(ки) \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_

Группы \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

Место практики \_\_\_\_\_

Руководитель практики от предприятия \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

Начало практики \_\_\_\_\_ Конец практики \_\_\_\_\_

Подпись практиканта \_\_\_\_\_

Содержание и объем выполненных работ подтверждаю.

Руководитель практики от предприятия \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (Ф. И. О.)

Место печати





## ПРИЛОЖЕНИЕ Д

### ФОРМА ОТЗЫВА

#### ОТЗЫВ-ХАРАКТЕРИСТИКА

На студента-практиканта \_\_\_\_\_

фамилия, имя, отчество

группы \_\_\_\_\_ кафедры \_\_\_\_\_

Наименование организации

Вид практики \_\_\_\_\_

Наименование места практики \_\_\_\_\_

Студент выполнил задания программы практики \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Дополнительно ознакомился / изучил \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Заслуживает оценки \_\_\_\_\_

Руководитель практики  
от предприятия

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

М.П.

## ПРИЛОЖЕНИЕ Е

## ЗАЩИТА ОТЧЕТОВ

### ЗАЩИТА ОТЧЕТОВ

По окончании практики студент:

- получает производственную характеристику от руководителя практики на предприятии;
- оформляет отчет в соответствии с требованиями;
- сдаёт отчет и характеристику руководителю практики от института не позднее, чем за 3 дня до окончания практики.

По окончании практики студент защищает отчет с представлением дифференцированной оценки руководителя института. Защита отчета производится на кафедре «Сервис, туризм и индустрия гостеприимства».

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

Студент, 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 (недопуск к сессии или к посещению занятий до сдачи и защиты и отчета).

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

Оценка выставляет руководитель практики от института



при наличии:

- положительной оценки качества работы студента в производственной характеристике;
- оформленного в соответствии с заданием отчета.