

**Министерство образования и науки
Донецкой Народной Республики**

**Государственная организация высшего профессионального образования
«Донецкий национальный университет экономики и торговли
имени Михаила Туган-Барановского»**

Кафедра гостиничного и ресторанного дела

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор

_____ Л.А. Омелянович

«_26_» ____04__ 2017 г.

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (ГОСТИНИЧНАЯ) ПРАКТИКА

Рабочая программа

Укрупненная группа	<u>43.00.00 «Сервис и туризм»</u>
Направление подготовки	<u>43.03.03 «Гостиничное дело»</u>
Специализация	<u>«Гостинично-ресторанное дело»</u>
Факультет	<u>Ресторанно-гостиничного бизнеса</u>
Курс	<u>II</u>
Форма обучения	<u>очная</u>

Донецк - 2017

**Министерство образования и науки
Донецкой Народной Республики**

**Государственная организация высшего профессионального образования
«Донецкий национальный университет экономики и торговли имени
Михаила Туган-Барановского»**

Кафедра гостиничного и ресторанного дела

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (ГОСТИНИЧНАЯ) ПРАКТИКА

Рабочая программа

Укрупненная группа	<u>43.00.00 «Сервис и туризм»</u>
Направление подготовки	<u>43.03.03 «Гостиничное дело»</u>
Специализация	<u>«Гостинично-ресторанное дело»</u>
Факультет	<u>Ресторанно-гостиничного бизнеса</u>
Курс	<u>II</u>
Форма обучения	<u>очная</u>

СОГЛАСОВАНО

ООО «Атлас Донбасса»
Гостиница «Ramada Donetsk Hotel»

Генеральный менеджер комплекса

_____ Холод С.Н.

“ 06 ” _____ 04 _____ 2017г.

Донецк-2017

**Министерство образования и науки
Донецкой Народной Республики**

**Государственная организация высшего профессионального
образования
«Донецкий национальный университет экономики и торговли
имени Михаила Туган-Барановского»**

Кафедра гостиничного и ресторанного дела

А.В. Полякова, Е.В. Куценко

Производственная (гостиничная) практика

Рабочая программа для студентов II курса очной
формы обучения направления подготовки
43.03.03 «Гостиничное дело» специализации
«Гостинично-ресторанное дело»

ГО ВПО «ДонНУЭТ»
Донецк – 2017

УДК 640.41:378.147(076.5)
ББК 65.432я73 + 74.480.276я73
П54

Рецензенты:

Антонова В.А. – д-р экон. наук, проф.
Палий Н.С. – канд. экон. наук, доц.

Полякова А.В.

П54 Производственная (гостиничная) практика : Рабочая программа для студ. II курса направления подготовки 40.03.03 «Гостиничное дело» специализации «Гостинично-ресторанное дело» / А. В. Полякова, Е. В. Куценко; М-во образования и науки Донец. Народ. Респ., Гос. орг. высш. проф. образования «Донец. Нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. Гостинич. и ресторан. дела. – Донецк : ГО ВПО «ДонНУЭТ», 2017. – 30 с.

Рабочая программа разработана согласно учебного плана направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» специализации «Гостинично-ресторанное дело» и образовательно-квалификационной характеристики. В программе излагаются цели, задачи и содержание практики студентов на предприятиях гостинично-ресторанного хозяйства, приведены структурно-логическая схема, спецификация требований для всех этапов практики, методические рекомендации по выполнению задач программы, указаны формы и методы контроля за ходом практики, приведены требования к содержанию и оформлению отчета по практике, подведение итогов практики, представлен список литературы, рекомендуемой для подготовки отчета и индивидуального задания.

УДК 640.41:378.147(076.5)
ББК 65.432я73 + 74.480.276я73

© Полякова А.В., Куценко Е. В.
© ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского», 2017

Производственная (гостиничная) практика : Рабочая программа для студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» специализации «Гостинично-ресторанное дело»

Разработчики: Полякова Алла Вениаминовна, канд. техн. наук, доц.
Куценко Елена Васильевна, ст. преподаватель

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры гостиничного и ресторанного дела (протокол № 26 от « 10 » 04 2017 года)

Зав. кафедрой ГРД, д-р экон. наук, проф.

П.А.Заремба

Программа рассмотрена и одобрена на заседании методической (экспертной) комиссии по направлениям подготовки факультета ресторанно-гостиничного бизнеса (протокол № 9 от « 23 » 04 2017 года)

Председатель методической
(экспертной) комиссии ФРГБ

Л.В. Крылова

«СОГЛАСОВАНО»

зав. учебно-методической лабораторией
инновационных технологий и качества
образования

« 24 » 04 2017 года

Н.В. Рассулова

Одобрено на заседании Учебно-методического Совета Университета
(протокол № от « 26 » 04 2017 года)

Председатель

Л.А. Омельянович

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	6
1. Цели и задачи практики.....	7
2. Структурно-логическая схема практики.....	8
3. Базы практики и требования к ним.....	9
4. Организация и руководство практикой.....	9
5. Содержание этапов производственной (гостиничной) практики,.....	11
6. Спецификация требований ко всем этапам практики.....	13
7. Методические рекомендации по прохождению практики	19
8. Индивидуальные задания.....	19
9. Занятия и экскурсии во время практики.....	19
10. Рекомендуемые учебные пособия.....	20
11. Формы и методы контроля.....	20
12. Требования к отчету.....	22
13. Критерии оценки качества практической подготовки и оценка компетенций....	23
14. Подведение итогов практики.....	25
Литература	
Приложение	

ВВЕДЕНИЕ

Профессиональная деятельность бакалавра заключается в приобретении и реализации задач и обязанностей профессиональной деятельности в производственно-технологической, организационно-управленческой, инженерно-исследовательской и административно-хозяйственной сферах. В связи с этим первым этапом профессиональной практической подготовки бакалавров по гостинично-ресторанному делу является производственная (гостиничная) практика на предприятиях гостинично-ресторанного хозяйства.

Практическая подготовка студентов университета по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» специализации «Гостинично-ресторанное дело» организуется согласно учебного и рабочего учебного планов, графика организации учебного процесса студентов укрупненной группы 43.00.00 «Сервис и туризм», направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело», специализации «Гостинично-ресторанное дело», Типового Положения "О практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего профессионального образования Донецкой Народной Республики", утвержденного приказом Министерства образования и науки Донецкой Народной Республики от 16 декабря 2015 г. № 911, Положения о практике обучающихся, осваивающих основные образовательные программы высшего профессионального образования государственной организации высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» ПП2-17/УН (редакция 2 от 15.03.2016г.).

Во время практики идет закрепление теоретических знаний, полученных студентами во время изучения дисциплин “Организация гостиничного хозяйства”, “Технология продукции ресторанного хозяйства”, “Организация работы предприятий питания”, «Инфраструктура отельного (гостиничного) и ресторанного хозяйства», «Организация труда управленческого персонала» и другие.

Студенты знакомятся с опытом работы гостинично-ресторанных комплексов, что способствует развитию самостоятельности, творческой инициативы студентов, приобретению профессиональных и организационных навыков, которые обеспечивают полноценную практическую деятельность выпускников факультета по направлению подготовки «Гостиничное дело», специализации «Гостинично-ресторанное дело».

Во время практики студент выполняет работу на соответствующих рабочих местах под руководством руководителей практики от университета и предприятия. Не допускается использование студентов на работах, не предусмотренных программой практики. Продолжительность практики – 2 недели (108 часов или 3,0 кредита ECTS).

В программе рассматриваются вопросы организации и руководства производственной (гостиничной) практикой, ее содержание, порядок прохождения, оценивания и подведения итогов.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАНИЯ ПРАКТИКИ

Целью практики является получение навыков самостоятельной практической деятельности, которая связана с будущей профессиональной работой на предприятиях гостинично-ресторанного хозяйства разных типов и форм собственности. Студент должен ознакомиться с производственной структурой гостиничного предприятия, службами гостиницы и их функциями, технологическим циклом обслуживания клиентов гостиничного комплекса.

Ознакомление с работой различных служб отеля будет способствовать закреплению знаний, полученных при обучении таких дисциплин, как: «Организация гостиничного хозяйства», «Организация работы предприятий питания», «Инфраструктура отельного (гостиничного) и ресторанного хозяйства», «Организация труда управленческого персонала».

Задания практики:

- формирования общего представления о деятельности гостиничного комплекса;
- определение цели и задач гостиничного предприятия;
- исследование работы основных служб гостиницы;
- исследование организации технологического цикла обслуживания клиента гостиничного предприятия;
- выполнения индивидуального задания (по заданию руководителя практики).

По результатам прохождения практики студенты должны

знать:

- цели и задачи гостиничного предприятия;
- организацию работы основных служб гостиницы;
- технологический цикл обслуживания клиентов в гостинице;
- основные организационно-технологические процессы в гостинице;
- обязанности персонала службы приема и размещения и службы обслуживания гостиничного предприятия.

уметь:

- ориентироваться в деятельности основных служб гостиничного предприятия и их взаимосвязи;
- выполнять работу работников отеля первого квалификационного уровня;
- приобрести основные навыки для исполнения должностных обязанностей одной из должностей в определенной службе отеля (согласно индивидуального задания).

2. СТРУКТУРНО-ЛОГИЧЕСКАЯ СХЕМА ПРАКТИКИ



3. БАЗЫ ПРАКТИКИ И ТРЕБОВАНИЯ К НИМ

Базы гостиничной практики определены договорами между университетом и предприятиями гостиничного хозяйства всех форм собственности и является официальным основанием для прохождения практики студентов.

Практика студентов проводится на современных предприятиях гостинично-ресторанного хозяйства и отвечает требованиям программы практики и Положению о производственной практике. Базами практики являются гостинично-ресторанные комплексы города Донецка, Донецкого региона, других областей Украины и Российской Федерации.

При наличии в университете государственных, региональных заказов на подготовку специалистов, перечень баз практики дают организации и учреждения, которые формировали заказ на специалистов.

При подготовке университетом специалистов по целевым договорам с предприятиями и организациями базы практики оговариваются в этих соглашениях.

Студенты могут самостоятельно подобрать для себя место прохождения практики с разрешения кафедры и предложить его для использования при наличии письменного согласия руководителя предприятия.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ

Учебно-методическое руководство практикой осуществляется преподавателями кафедры гостиничного и ресторанного дела.

Распределение студентов по базам практики, сроки ее прохождения, руководители практики от университета оформляется приказом ректора университета согласно заключенным договорам с предприятиями и по индивидуальным заказам предприятий по согласованию с кафедрой.

Перед началом практики декан факультета с участием преподавателей кафедры и заведующего практикой университета проводит инструктивные собрания со студентами, на которых рассматриваются все организационные вопросы практики. Студентов знакомят с приказом о распределении по базам практики, с правами и обязанностями, указывают сроки ее прохождения. Ответственный преподаватель кафедры по руководству практикой знакомит студентов с приказом о распределении по базам практики, с правами и обязанностями, указывает сроки ее прохождения, проводит беседу по технике безопасности и правилам поведения на предприятиях гостинично-ресторанного хозяйства. Руководители практики – преподаватели кафедры выдают студентам направление на практику, программу практики, дневник и индивидуальное задание. Руководитель гостиницы по прибытии студента на предприятие издает приказ о зачислении его на практику, при этом назначается руководитель практикой студента из числа ведущих специалистов.

Руководитель практики от кафедры

несет ответственность за:

- общее руководство в соответствии с программой практики;
- контроль и наблюдение за профессиональным становлением студента на протяжении всей практики;
- предоставление необходимых указаний, при необходимости;
- выполнение программы практики в целом и за координацию программы прохождения практики студентом;
- посещение базы практики для проведения консультаций студентам по программе практики;

обеспечивает:

- подготовку баз практики к прибытию студентов-практикантов и предварительное проведение соответствующих мероприятий;
- проведение всех организационных мероприятий перед отправкой студентов на практику: инструктаж о порядке прохождения практики и о технике безопасности, предоставление студентам-практикантам необходимых документов, перечень которых определяет кафедра;
- высокое качество прохождения практики по программе в тесном контакте с руководителем от базы практики;

контролирует:

- обеспечение нормальных условий работы, проведение со студентами обязательных инструктажей по охране труда и технике безопасности;
- выполнение студентами-практикантами правил внутреннего трудового распорядка;
- посещение студентами базы практики.

сообщает студентам о системе отчетности по практике, а именно:

- представление письменного отчета,
- образец оформления индивидуального задания,
- подготовку доклада, сообщения, выступления и т.д.;
- принимает отчеты студентов по практике в составе комиссии;
- представляет заведующему кафедрой отчетную информацию о

проведении практики с замечаниями и предложениями относительно улучшения практики студентов.

Руководитель от базы практики, ответственный за прохождение практики на конкретном предприятии гостиничного хозяйства:

- принимает студентов на практику в соответствии с календарным планом;
- несет ответственность за организацию выполнения программы практической подготовки;
- создает необходимые условия для выполнения студентами программы практики;
- обеспечивает учет выходов на работу студентов-практикантов, сообщает университету обо всех нарушениях ими правил внутреннего трудового распорядка;
- способствует, на сколько это возможно, тому, чтоб практикант использовал время пребывания на базе практики с максимальной пользой, с целью

приобретения опыта, а также, чтобы это время соответствовало целям программы практики, профессиональному становлению студента;

- организовывает и контролирует выполнение программы практики студентом соответственно конкретного этапа практики;
- проверяет отчеты студентов по практике, дает отзыв о их качестве, дает характеристику на каждого студента-практиканта.

Студент-практикант обязан:

до начала практики:

- за месяц до начала практики оформить санитарную книжку;
- до отправления на практику получить на кафедре дневник, программу практики и инструктаж относительно порядка прохождения практики, а также индивидуальное задание у руководителя практики от кафедры;
- своевременно прибыть на базу практики.

на предприятии:

- пройти инструктаж и строго придерживаться правил пожарной безопасности и охраны труда;
- строго выполнять действующие на предприятии правила внутреннего распорядка и трудовой дисциплины. На студентов-практикантов, которые нарушают правила внутреннего распорядка, руководителями от предприятия могут быть наложены взыскания, о которых письменно сообщается декану факультета;
- выполнять в полном объеме все задания, предусмотренные программой практики и указаниями руководителей практики;
- систематически делать записи в дневнике по практике в соответствии с программой практики и календарным планом выполнения работ;
- нести ответственность за выполненную работу;
- находится на предприятии на протяжении всего рабочего дня, самостоятельно составить и оформить отчет о выполненной работе за период прохождения практики и представить его руководителю;
- защитить отчет по практике своему руководителю от университета в положенный срок.

Студент имеет право: получать консультации у руководителей практики по всем вопросам программы практики, составления отчета, выполнения индивидуального задания.

По окончании практики дневник с отзывом руководителя практики от предприятия, отчет о прохождении практики, содержащий данные о выполнении программы практики и индивидуального задания, заверяются руководителем практики от предприятия и его печатью.

5. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ГОСТИНИЧНОЙ) ПРАКТИКИ

Содержание практики обусловлено видом и специализацией предприятия гостиничного хозяйства, но для всех баз практики существует общий перечень

организационных вопросов. Основные этапы гостиничной практики представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Содержание основных этапов производственной (гостиничной) практики

Основные этапы практики и их содержание	Продолжительность практики, дни
1	2
1. Организационно-технологическая характеристика предприятия	
1.1. Организационные вопросы прохождения практики: оформление на практику, получение пропусков, инструктаж по технике безопасности, охраны труда, правил противопожарной безопасности; составление графика прохождения практики от предприятия. Ознакомительная экскурсия по предприятию	0,5
1.2. Общие сведения о предприятии: наименование предприятия, режим работы, специализация, форма собственности, правовой статус, реквизиты. Особенности дизайна гостиничного предприятия	0,5
2. Ознакомление с основными службами гостиницы и их функциями	
2.1. Знакомство со службами отеля: названия служб, их функции и квалификационный состав. Система взаимодействия между различными службами	2
2.2. Структура подчинения сотрудников различных служб. Должности и квалификация работников, их взаимодействие	0,5
2.3. Должностные обязанности (инструкции) и навыки, необходимые для исполнения должностных обязанностей	1,5
3. Анализ технологического цикла обслуживания клиента гостиницы	
3.1. Анализ системы бронирования мест в гостинице. Исследование основных этапов процесса бронирования: подбор номеров, согласно заказов, из тех, что есть в наличии; регистрация, подтверждение и выполнение предварительных заказов, составление административных отчетов	1
3.2. Анализ процесса регистрации клиентов по прибытии в гостиницу. Предрегистрационная деятельность: оформление регистрационной карточки или анкеты. Регистрационная запись в журнале регистрации граждан (форма № 5, форма № 6). Автоматизированная и неавтоматизированная система поселения. Саморегистрация. Случаи отказа при поселении. Выдача ключа от номера.	1

1	2
3.3. Анализ правил предварительной оплаты за основные услуги (“Правила пользования гостиницами и предоставления гостиничных услуг в Украине относительно жилищно-коммунального хозяйства”. Выполнение отелем основных положений). Тарифы в отеле на основные услуги. Методы оплаты за основные услуги. Порядок и формы выписывания счетов (форма № 4-Г, форма № 9-Г). Кассовые и персональные чеки, гарантированное обслуживание чеков. Расчеты с использованием пластиковых карточек, карточек гостя, дорожных чеков. Оплата услуг через Интернет.	1
3.4. Особенности процесса размещения в номерном фонде. Ведомость учета движения номеров (форма № 11). Характеристика номерного фонда в гостинице (типы и количество номеров, их расположение, виды кроватей и основные мебель, что используются в номерах).	1
3.5. Анализ перечня основных и дополнительных услуг в гостинице, особенности их предоставления. Обслуживание клиентов поверхностной службой (вручения корреспонденции, телефонное обслуживание, использование мобильной связи, предоставление бытовых услуг). Виды питания в отеле. Система обеспечения безопасности гостя (защита жизни, здоровья человека, сохранности имущества). Виды дополнительных услуг. Использования информационных стендов. Рассмотрение жалоб.	1
3.6. Выписка из номера гостиницы и конечный расчет за оказанные услуги при выезде. Порядок процедуры выписывания из номера. Оформление бланков строгой отчетности (форм №№ 4-Г, 8-Г, 9-Г, 10-Г, 13-Г). Отъезд гостя.	1
4. Индивидуальное задание	1
5. Оформление результатов практики	
5.1. Оформление отчета	1
5.2. Защита отчета	1
Всего	14

6. СПЕЦИФИКАЦИЯ ТРЕБОВАНИЙ КО ВСЕМ ЭТАПАМ ПРАКТИКИ

Спецификация минимальных требований к компетентности выпускника определенного образовательного уровня и ее оценка выявляет определенный уровень компетентности и помогает определить, может ли кандидат на получение соответствующего диплома выполнять деловые профессиональные задачи, обязанности и нести ответственность и, как следствие, имеет ли он право занимать конкретную должность.

Формирование компетентности осуществляется поэтапно на основе образовательной программы по соответствующим направлениям подготовки и образовательным уровням.

1 этап адаптации, на котором студент приспосабливается к требованиям деятельности в конкретной отрасли гостиничного хозяйства;

2 этап идентификации, на котором студент отождествляет и осознает суть ключевых объектов и явлений, которые формируют содержание профессиональной работы, и осознает свои профессиональные потребности, знакомится с производственными функциями.

3 этап самореализации, на котором студент должен использовать свои способности к профессиональной деятельности в практических действиях на объектах гостиничного хозяйства.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Фаза практики: ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (ГОСТИНИЧНАЯ), 2 КУРС

I этап адаптации		II этап идентификации		III этап самореализации	
Набор задач	Набор обязанностей	Набор задач	Набор обязанностей	Набор задач	Набор обязанностей
<p>Организационные вопросы прохождения практики.</p> <p>Общие сведения о предприятии</p> <p>Состав служб в гостиничном предприятии, их функции и основные задачи, которые они решают.</p>	<p>Своевременно оформиться на практику. Пройти инструктаж по технике безопасности, охраны труда, правил противопожарной безопасности, составить график прохождения практики на предприятии. Принять участие в ознакомительной экскурсии по предприятию. Адрес, местонахождение предприятия, характеристика номерного фонда гостиницы, особенности контингента жителей.</p> <p>Дать характеристику услуг предприятия. Ознакомление с составом служб и их функциями, особенностями организации работы в каждой службе, перечнем должностей и квалификационным составом работников в каждой службе.</p>	<p>Ознакомление с системой бронирования мест в гостинице</p> <p>Ознакомление с процессом регистрации клиентов по прибытии в гостиницу</p> <p>Ознакомление с правилами предварительной оплаты за основные услуги</p>	<p>Исследование основных этапов процесса бронирования: подбор номеров, согласно заказов, из свободных; регистрация, подтверждение и выполнение предварительных заказов, составление административных отчетов. Изучение правил оформления регистрационной карточки или анкеты. Регистрационная запись в журнале регистрации граждан. Система поселения (автоматизированная и неавтоматизированная).</p> <p>Ознакомление с тарифной политикой отеля. Методы оплаты за основные услуги. Порядок выписки счетов. Расчеты с использованием пластиковых карточек, карточек гостя, дорожных чеков и тому подобное.</p>	<p>Организация системы бронирования мест в гостинице.</p> <p>Организация процесса регистрации клиента по прибытии в гостиницу.</p> <p>Организация предварительной оплаты за основные услуги</p>	<p>Закрепление навыков процесса бронирования, регистрации, подтверждения и выполнения заказов, составление административных отчетов.</p> <p>Закрепление умения оформления регистрационной карточки или анкеты; регистрационной записи в журнале регистрации граждан (форма № 5, форма № 6).</p> <p>Закрепление навыков по порядку выписывания счетов (№ 4-Г, 9-Г). Использование кассовых и персональных чеков, гарантированное обслуживание чеков. Оплата услуг через Интернет.</p>

<p>Анализ технологического цикла обслуживания клиента гостиницы</p>	<p>Ознакомиться с этапами оказания услуги размещения клиента в номерном фонде гостиницы</p>	<p>Изучить особенности процесса размещения в номерном фонде</p> <p>Ознакомление с перечнем основных и дополнительных услуг в гостинице</p> <p>Выписка из номера гостиницы и конечный расчет за оказанные услуги при выезде</p> <p>Детальное ознакомление с организацией работы конкретной службы отеля (по заданию руководителя)</p>	<p>Дать характеристику номерного фонда в гостинице (типы и количество номеров, их расположение, виды кроватей и основная мебель, которая используется в номерах)</p> <p>Обслуживание клиентов поэтажной службой. Виды питания в отеле. Система обеспечения безопасности гостя. Виды дополнительных услуг. Рассмотрение жалоб.</p> <p>Порядок процедуры выписывания из номера и окончательный расчет за оказанные услуги при выезде. Отъезд гостя</p> <p>Определение основных задач службы. Определение структуры подчинения сотрудников службы. Соответствие должности и квалификации рабочих. Взаимодействие между персоналом службы</p>	<p>Организация размещения в номерном фонде.</p> <p>Организация предоставления основных и дополнительных услуг.</p> <p>Организация процесса выбытия клиента из номера.</p> <p>Организация работы в должности первого квалификационного уровня (по заданию руководителя)</p>	<p>Закрепление навыков учета движения номеров (форма № 11).</p> <p>Закрепление навыков работы по предоставлению различных услуг этажным службой отеля.</p> <p>Закрепление навыков по оформлению бланков строгой отчетности (форм №№ 4-Г, 8-Г, 9-Г, 10-Г,13-Г).</p> <p>Изучение должностной инструкции по определенной должности первого квалификационного уровня. Приобретение и закрепление навыков, необходимых при исполнении этой должности.</p>
<p>Образовательный уровень</p>	<p>бакалавр</p>				

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ ПРАКТИКИ

7.1. Организационно-технологическая характеристика предприятия

7.1.1. Организационные вопросы прохождения практики

Оформление на практику, получение пропусков, инструктаж по технике безопасности, охраны труда, правил противопожарной безопасности; составление графика прохождения практики от предприятия. Ознакомительная экскурсия на предприятии.

7.1.2. Общие сведения о предприятии

Название предприятия, форма собственности, ведомственная подчиненность, юридический адрес предприятия, специализация, режим работы. Состав основного контингента жителей отеля. Состав и особенности предоставления основных и дополнительных гостиничных услуг.

7.2 Ознакомление с основными службами гостиницы и их функциями

7.2.1. Знакомство со службами отеля: названия служб, их функции и квалификационный состав. Система взаимодействия между различными службами

Предоставить перечень всех служб гостиничного предприятия. Кратко охарактеризовать службы и их функции. Исследовать систему взаимодействия между различными службами гостиничного предприятия.

7.2.2. Структура подчинения сотрудников различных служб. Должности и квалификация рабочих, их взаимодействие

Перечень основных задач, которые выполняют подразделения предприятия. Количественный и квалификационный состав работников подразделения, их график выхода на работу. Структура подчинения сотрудников подразделений (изобразить схематически).

7.2.3. Должностные обязанности (инструкции) и навыки, необходимые для исполнения должностных обязанностей

Ознакомиться с должностными инструкциями. Проанализировать соответствие занимаемых должностей квалификации рабочих. Охарактеризовать процесс взаимодействия между персоналом.

7.3. Анализ технологического цикла обслуживания клиента гостиницы

7.3.1. Анализ системы бронирования мест в гостинице

Ознакомиться с основными этапами процесса бронирования мест: подбором номеров согласно заказов (из тех, что есть в наличии); регистрацией, подтверждением и выполнением предыдущих заказов, составление

административных отчетов. Составить схему системы бронирования мест на данном предприятии гостиничного хозяйства.

7.3.2. Анализ процесса регистрации клиентов по прибытии в гостиницу

Изучить и проанализировать процесс предрегистрационной деятельности: оформление регистрационной карточки или анкеты. Изучить порядок регистрационной записи в журнале регистрации граждан (форма № 5, форма № 6). Привести вышеуказанные формы в приложениях к отчету. Дать характеристику системе поселения в гостинице (автоматизированная, неавтоматизированная, саморегистрация), определить ее преимущества и недостатки. Проанализировать случаи отказов при поселении. Ознакомиться с процессом выдачи ключа от номера.

7.3.3. Анализ предварительной оплаты за основные гостиничные услуги

Изучить “Правила пользования гостиницами и предоставления гостиничных услуг в Украине относительно жилищно-коммунального хозяйства”. Проанализировать выполнение отелем основных положений этих Правил. Ознакомиться с тарифами в отеле на основные услуги. Охарактеризовать методы оплаты за основные услуги отеля. Ознакомиться с порядком и формами выписывания счетов (форма № 4-Г, форма № 9-Г). Добавить образцы к отчету. Охарактеризовать кассовые и персональные чеки, гарантированное обслуживание чеков. Проанализировать организацию расчетов с использованием пластиковых карточек, карточек гостя, дорожных чеков, использование системы оплаты услуг в отеле через Интернет.

7.3.4. Анализ процесса размещения в номерном фонде

Ознакомиться с организацией учета движения номеров. Добавить образец формы № 11 к отчету. Охарактеризовать номерной фонд гостиницы (типы и количество номеров, их расположение, виды кроватей и основную мебель, которая используется в номерах).

Таблица 3.1 - Характеристика номерного фонда отеля

Тип номера	Количество номеров	Вид кроватей	Основная мебель	Площадь номера, м ²
1	2	3	4	5

7.3.5. Анализ оказания основных и дополнительных услуг в гостинице

Ознакомиться с особенностями процесса оказания услуг. Охарактеризовать обслуживания клиентов поэтажной службой отеля (вручения корреспонденции, телефонное обслуживание, использование мобильной связи, предоставление бытовых услуг и т.др.).

Ознакомиться с особенностями предоставления услуг питания в гостинице (типами предприятий питания, их мощностью, формами питания клиентов гостиницы, специализацией и видами меню), системой обеспечения безопасности гостя. Ознакомиться с видами дополнительных услуг, дать их краткую характеристику. Исследовать использование информационных стендов в гостинице. Ознакомиться с рассмотрением жалоб клиентов отеля.

7.3.6. Анализ выписки из номера отеля и конечный расчет за оказанные услуги при выезде

Изучить порядок процедуры выписывания из номера отеля. Ознакомиться с оформлением бланков строгой отчетности (форм №№ 4-Г, 8-Г, 9-Г, 10-Г, 13-Г). Добавить образцы к отчету. Проанализировать процесс отъезда гостя из отеля. Разработать схему действий клиента отеля при выезде.

7. 4. Индивидуальное задание

Индивидуальное задание практики студент выбирает из предложенного списка (пункт 8), при этом вариант определяется по порядковому номеру студента в списке группы.

7.5. Написание и защита отчета и индивидуального задания практики

По мере выполнения программы практики студент собирает материал и на его основе готовит отчет о прохождении практики в установленной форме, который включает также выполнение индивидуального задания и формулировку выводов. В течение 3-х дней до окончания практики студент обязан сдать отчет на проверку своему руководителю от кафедры, после которой следует защита отчета. По результатам защиты выставляется оценка, которая учитывается при подведении итогов общей успеваемости.

8. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Во время производственной (гостиничной) практики студент выполняет индивидуальное задание, которое получает от руководителя практики от кафедры. Индивидуальное задание направлено на углубление знаний по специальности или решение конкретного производственного задания.

Индивидуальное задание должно быть связано с деятельностью базы практики. Задача формулируется с учетом вместимости, категории отеля, обслуживающего контингента, месторасположения гостинично-ресторанного предприятия, состава служб, и тому подобное.

Индивидуальное задание может быть связано с темами исследовательских работ, которые выполняются на кафедре (хозрасчетных или бюджетных).

Перечень индивидуальных заданий:

1. Характеристика организации рабочего места администратора службы приема и размещения с указанием необходимых требований.
2. Проведение исследования организации питания персонала в отеле, разработка предложений по ее улучшению.
3. Анализ состава меню предприятия питания, выявление преимуществ и недостатков, разработка своих предложений по улучшению.

4. Проведение исследования степени механизации труда на предприятии питания.
5. Проведение исследования качества мебелировки гостиничного предприятия, его функциональности и соответствия категории отеля.
6. Анализ обеспечения техническими средствами службы безопасности в гостиничном предприятии, рекомендации по его улучшению.
7. Определить основные группы потребителей гостиничных услуг на данном предприятии и дать рекомендации относительно особенностей их обслуживания.
8. Определить степень автоматизации гостиничного предприятия и дать характеристику автоматизированных рабочих мест в гостинице и их функциональное назначение.
9. Определить состав инфраструктуры ГРК, дать характеристику одного из элементов.
10. Установить ассортимент дополнительных услуг предприятия и особенности их оказания (на примере одной из них).
11. Организация рабочего места одного из сотрудников гостинично-ресторанного комплекса и его анализ.
12. Провести анализ штатного расписания гостиничного предприятия, установить рациональное количество персонала различных служб гостиницы, учитывая ее номерной фонд и категоричность.
13. Разработка предложений по совершенствованию организации службы приема и обслуживания в гостинице.
14. Разработка предложений по улучшению системы безопасности в гостинично-ресторанном комплексе.
15. Проанализировать штат хозяйственной службы гостиницы. Привести перечень требований к персоналу, работающему в данной службе.
16. Проанализировать штат службы приема и размещения гостиницы. Привести перечень требований к персоналу, работающему в данной службе.
17. Определить характер работы инженерно-технической службы, привести предложения по совершенствованию организации ее работы и улучшению материально-технического обеспечения предприятия.
18. Анализ существующей инфраструктуры гостинично-ресторанного комплекса и разработка предложений по расширению возможностей предприятия в этом направлении.
19. Характеристика организации работы горничной гостиницы с указанием выполнения необходимых требований и должностных обязанностей.
20. Определить степень автоматизации предприятия питания ГРК и дать характеристику автоматизированных рабочих мест и их функциональное назначение.

9. ЗАНЯТИЯ И ЭКСКУРСИИ ВО ВРЕМЯ ПРАКТИКИ

Во время прохождения практики студент под контролем руководителя от кафедры обязан ознакомиться с работой гостинично-ресторанного комплекса. Руководители практики должны оказывать всяческую методическую помощь студентам и при необходимости проводить индивидуальные консультации по отдельным темам и разделам, которые будут способствовать углублению теоретических знаний, их реализации в период практики, совершенствованию техники и формированию мастерства студента.

Углубление теоретических знаний и сочетание их с практикой, ведет к раскрытию студентами перспектив развития специальности и готовит их к последующему изучению дисциплин учебного плана 3 курса.

Экскурсии во время практики проводятся с целью достижения студентами наиболее полного представления о базе практики, ее структуре, взаимодействии ее отдельных подразделений, действующей системе управления.

10. РЕКОМЕНДУЕМЫЕ УЧЕБНЫЕ ПОСОБИЯ

1. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание : учеб. пособие/ С.И. Байлик. – К.: Дакор, 2006. –288 с.
2. Виноградова М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы туризма: учебник/ М.В. Виноградова, З.И. Панина. М.: Дашкови К. 2013. - Электронный учебник. – 488с.
3. Радионова Н.С. Организация гостиничного дела: учебное пособие/ Н.С. Радионова, Е.В. Субботина, Л. Э. Глаголева и др. – СПб.: Троицкий мост, 2014. – 287с.
4. Полякова А.В. Инфраструктура готельного та ресторанного господарства: навч.посібн. для студ.напряму підготовки 6.140101 ден.та заоч.форм навчання / А.В. Полякова, В.П. Оліфіров; -Донецьк: ДонНУЕТ, 2013. -251с.
5. Павлова Н.В. Администратор в гостинице : учебное пособие/Н.В. Палова. – ФГАУ: «ФИРО», 2014, - 80с.
6. Ехина М.А. Бронирование гостиничных услуг : учебник/ М.А. Ехина. ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления", 2016. – 240с.
7. Безрукова С.В. Здания и инженерные системы гостиниц : учебник/ С.В. Безрукова. ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления", 2014. – 208с.
8. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах : учебник/ М.А. Ехина. ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления", 2015. – 240с.
9. Потапова И.И. Организация гостей в процессе проживания : учебник/ И.И. Потапова. ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления", 2015. – 320с.
10. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей : учебник/ М.А. Ехина. ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления", 2016. – 304с.

11. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания : учебник / Ю.Ф. Волков. – Изд.2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. –384 с.
12. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов./ Ю.Ф.Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 350 с.
13. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства: підручник для ВУЗів / За ред. проф. Н. О. П'ятницької. - К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2005. - 632 с.
14. Радченко Л. А. Организация производства на предприятиях общественного питания : учеб. / Л. А. Радченко. - Ростов н/Д : Феникс, 2008. — 373с.
15. Уокер Д.Р. Введение в гостеприимство./ Д.Р. Уокер. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 463 с.

11. ФОРМЫ И МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ

С целью повышения эффективности практической подготовки студентов организована система контроля прохождения производственной (гостиничной) практики: подготовка и начальный период, ход практики, подведение итогов, защита отчетов. Все эти вопросы обсуждаются на заседаниях кафедры.

Преподаватели-руководители практики от университета систематически, не менее чем 1 раз в неделю, посещают базы практики, которые расположены в г. Донецке.

Результаты проверок практики фиксируются в имеющемся на кафедре журнале «Посещение баз практики», обобщаются и заслушиваются на заседаниях кафедры и советах факультета. При посещении практики преподаватель делает соответствующую запись в дневниках студентов.

С целью усовершенствования контроля практики и повышения ее эффективности периодически проводятся взаимные консультации преподавателей кафедр с руководителями практики от предприятий.

Студенты обязаны ежедневно записывать в дневник практики отчеты о проделанной работе в соответствии с графиком прохождения практики. Эти материалы систематически проверяются руководителем практики от университета и делаются соответствующие замечания в дневнике студента. В случае нескольких замечаний или грубых нарушений дисциплины отдельные студенты могут быть отстранены от прохождения практики с последующим уведомлением зав. кафедрой, деканата или администрации университета для принятия соответствующих мер.

Итоговый контроль проводится при защите студентом отчета о практике.

12. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА

В конце практики студенты составляют письменный отчет о выполнении программы и индивидуального задания.

Основным материалом для составления отчета является дневник. Отчет включает результаты всех этапов прохождения практики на предприятии,

самостоятельную работу студентов по выполнению индивидуального задания.

Отчет выполняется по следующему плану:

Введение

1. Организационно-технологическая характеристика предприятия

2. Ознакомление с основными службами гостиницы и их функциями

2.1. Знакомство со службами отеля: название служб, их функции и квалификационный состав. Система взаимодействия между различными службами

2.2. Структура подчинения сотрудников различных служб. Должности и квалификация рабочих, их взаимодействие

2.3. Должностные обязанности (инструкции) и навыки, необходимые для исполнения должностных обязанностей

3. Анализ технологического цикла обслуживания клиента гостиницы

3.1. Анализ системы бронирования мест в гостинице

3.2. Анализ процесса регистрации клиентов по прибытии в гостиницу

3.3. Анализ правил предварительной оплаты за основные услуги

3.4. Особенности процесса размещения в номерном фонде

3.5. Анализ перечня основных и дополнительных услуг в гостинице

3.6. Выписка из номера гостиницы и конечный расчет за оказанные услуги при выезде

4. Индивидуальное задание

Выводы и предложения

Список использованных источников

Приложения.

Приложениями к отчету являются следующие материалы:

- дневник практики;
- прайс-листы тарифов на основные и дополнительные услуги гостиницы;
- фактический месячный график выхода на работу персонала гостиницы;
- должностные инструкции отдельных работников гостиничного

предприятия.

Отчет с текстовым документом оформляется согласно требованиям ГОСТ 2.106.68 «ЕСКД. Общие требования к текстовым документам» на бумаге формата А-4 (210 x 297 мм).

Текст отчета должен быть печатным.

Компьютерный набор текста должен быть выполнен с учетом следующих параметров: поля слева – 25 мм, справа – 15 мм, сверху и снизу – 20 мм), шрифт Times New Roman, размер шрифта – 14, межстрочный интервал – 1,5. Нумерацию страниц проставляют в правом верхнем углу.

Текст отчета разбивается на разделы и подразделы. Каждый раздел необходимо начинать с новой страницы. Разделы и подразделы должны быть пронумерованы. Номера разделов пишут арабскими цифрами с точкой в конце, номер подразделения состоит из номеров раздела и подраздела, разделенных точкой.

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 документе. 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.

Отчет должен быть сброшюрован в скоросшиватель и иметь титульный лист, на котором ставится печать предприятия – базы практики. Образец оформления титульного листа приведен в Приложении.

Порядок брошюровки: титульный лист, содержание, введение, основные разделы в соответствии с программой практики, индивидуальное задание, выводы и предложения, список использованной литературы, приложения. В конце отчета ставится дата и подпись.

13. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ И ОЦЕНКА КОМПЕТЕНТНОСТИ

Оценивание знаний студентов осуществляется по 100-балльной системе с фиксацией оценки в документах высшего учебного заведения.

Шкала оценивания:

90-100 баллов - *отлично (A)*;

75-89 баллов - *хорошо (BC)*, в том числе *B* 80-89 баллов, *C* 75-79 баллов;

60-74 баллов - *удовлетворительно (DE)*, в том числе *D* 70-74 баллов, *E* 60-69 баллов;

35-59 баллов - *неудовлетворительно* с возможностью повторной сдачи (*FX*);

0-34 баллов – *неудовлетворительно* с обязательным повторным курсом (*F*).

Шкала ECTS	Критерии
A	<p>ОТЛИЧНО (EXCELLENT) – соответствует выявлению всестороннего знания программного материала, который студент должен подтвердить в следующем:</p> <ul style="list-style-type: none"> - иметь четкое представление о производственной структуре гостиничного предприятия, характер работ, выполняемых основными структурными подразделениями и всех составляющих инфраструктуры гостиничного предприятия; - знать особенности предоставления основных и дополнительных услуг на предприятии, уметь анализировать состояние сервисной деятельности и определять уровень ее качества; - знать особенности системы управления человеческими ресурсами и обладать основными методиками по исследованию кадровой политики предприятия; - уметь исследовать, анализировать и разрабатывать рекомендации и предложения по повышению эффективности и качества внедрения стратегических направлений работы предприятия. Делать выводы.

В	ОЧЕНЬ ХОРОШО (VERY GOOD) – знания и навыки студента в период преддипломной практики удовлетворяют основным требованиям относительно уровня 90-100 баллов, но они не достаточно глубокие хотя бы по одной задаче, данной программы.
С	ХОРОШО (GOOD) – в целом выполнена содержательная работа по задачам практики, но с непринципиальными ошибками. Изложение итогового материала неполное или не завершенное.
Д	УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (SATISFACTORY) – студент владеет полным объемом основного программного материала, усвоил информацию, которая предусмотрена практикой и дисциплинами, предшествующим прохождению практики, но во время изложения материала допускает существенные ошибки, делает выводы неудачно со значительными недостатками.
Е	ДОСТАТОЧНО (SUFFICIENT) – выполнение работы отвечает минимальным критериям: поверхностно выполнены разделы программы практики, студент практически не в состоянии показать умение пользоваться полученными данными, анализировать, обобщать и делать выводы. Уровень полученных теоретических знаний не достаточен для выполнения работы в полном объеме.
FX	НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (FAIL) – выявлены значительные недостатки в усвоении основного программного материала, а также неумение пользоваться теоретическими знаниями на практике, необходима еще определенная работа по поводу сбора информации о деятельности предприятия и ее обработки для дальнейшего использования в своей исследовательской работе и оформлении отчета по практике.
F	НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (FAIL) – не выполнена работа в соответствии с определенной программой практики, в период практики не получены необходимые практические навыки по выбранной профессии, требуется большая работа в будущем.

14. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ ПРАКТИКИ

После окончания срока практики студенты отчитываются о выполнении программы и индивидуального задания. К защите отчета по практике допускаются студенты, посещавшие базу практики, выполнившие программу практики в соответствии с календарным планом и предоставившие отчет, индивидуальное задание, заполненный дневник. Отчет должен быть представлен руководителю практики от предприятия для засвидетельствования его выполнения.

Затем отчет сдается на проверку руководителю практики от университета в период 3-х последних дней практики. После проведенной проверки студент допускается к защите отчета о прохождении практики. По результатам защиты отчета студент получает дифференцированную оценку, которая выставляется в зачетную книжку студента, экзаменационную ведомость и учитывается при подведении итогов общей успеваемости студента, в том числе и при назначении стипендии.

Итоги практики обсуждаются на заседании кафедры и итоговой конференции, которая проводится в первую неделю учебы после прохождения практики. В программу конференции входит определение лучших баз

практики, лучших отчетов студентов, а также обсуждение проблем, возникающих в период прохождения практики.

ЛИТЕРАТУРА

1. ДСТУ 4281 : 2004. Заклади ресторанного господарства. Класифікація [Текст]. – Введ. 31.03.2004 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 12с.
2. ДСТУ 4269 : 2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів [Текст]. – Введ. 23.12.2003 р. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 13 с.
3. ДБН В.2.2-20:2008. Будівлі та споруди. Готелі.
4. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание : учеб. пособие./ С.И. Байлик. – К.: Дакор, 2006. – 288 с.
5. Полякова А.В. Инфраструктура готельного та ресторанного господарства: навч.посібн. для студ.напряму підготовки 6.140101 ден.та заоч.форм навчання / А.В. Полякова, В.П. Оліфіров; -Донецьк: ДонНУЕТ, 2013. - 251с.
6. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах : учебник/ М.А. Ехина. ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления", 2015. – 240с.
7. Потапова И.И. Организация гостей в процессе проживания : учебник/ И.И. Потапова. ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления", 2015. – 320с.
8. Ехина М.А. Прием, размещение и выписка гостей : учебник/ М.А. Ехина. ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления", 2016. – 304с.
9. Гостиничное дело : учебник/ под ред. д. иск., проф. Н.М. Мышьяковой, С.Г. Шкуропат. - СПб: Изд-во СПбГУСЭ, 2013. – 314с.
10. Организация гостиничного дела : метод. рекомендации преподавателю/ сост. О.М. Сергачева. – Красноярск : СФУ ТЭИ, 2015. – 10с.
11. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела: Учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко », 2015 – 208 с.
12. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: Учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Издательство Юрайт, 2014. – 331 с.
13. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания : учебник / Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2005. –384 с.
14. Зорин И.В. Энциклопедия туризма : Справочник/ И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. – М. : Финансы и статистика, 2000. – 368 с.
15. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов./ Ю.Ф.Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2005. – 350 с.
16. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : Учебное пособие./ Н.И. Кабушкин Г.А. Бондаренко. – Мн.: Новое знание, 2001. – 216 с.
17. Комплексная автоматизация гостиниц : Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2000. - № 3. – С. 43-44.
18. Постановление Кабинета Министров Украины : (об утверждении правил приема и обслуживания туристов на территории Украины) от 06.11.96 г.

19. Про туризм : закон України : введений в дію з 1.01.2004 р.
20. Профессиональная система для гостиниц UCS-Shelter : Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2001. - № 1. – С. 43-44.
21. Туризм и гостиничное хозяйство : Учебник / Под ред. проф., д.е.н. Чудновского А.Д. – М.: ТАНДЕМ, ЭКМОС, 2000. – 400 с. .
22. Уокер Д.Р. Введение в гостеприимство./ Д.Р. Уокер. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 463 с.
23. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А. В. Сорокина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2014. – 304 с.
24. Радионова Н.С. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / Н. С. Радионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. – СПб.: Троицкий мост, 2014. – 352 с.

Приложение

Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики

Государственная организация высшего профессионального образования

«Донецкий национальный университет экономики и торговли
имени Михаила Туган-Барановского»

Кафедра гостиничного и ресторанного дела

ОТЧЕТ

о прохождении производственной (гостиничной) практики

на _____

(наименование предприятия)

Студента (ки) _____ курса _____ группы
направления подготовки _____
специализации _____

(Ф.И.О.)

Руководитель практики
от предприятия

(Ф.И.О, должность)

Руководитель практики
от университета

(Ф.И.О, должность)

Национальная шкала _____

Количество баллов: _____

Оценка ECTS: _____

Члены комиссии:

ГО ВПО «ДонНУЭТ»

Донецк-20__

Учебное издание

Полякова Алла Вениаминовна, канд. техн. наук, доцент
Куценко Елена Васильевна, старший преподаватель

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (ГОСТИНИЧНАЯ) ПРАКТИКА

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

для студентов II курса
направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»
специализации «Гостинично-ресторанное дело»

Технический редактор Е.А. Осипов

Сводный план 2017 г., поз. № 445

Подписано в печать _____ 2017 г. Формат 60 x 84 / 16. Бумага офсетная.

Гарнитура Times New Roman. Печ – ризография. Усл. печ. лист. 1,5

Уч.-изд.лист. 1,2 Тираж _____ экз. Зак. № _____

ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли
имени Михаила Туган-Барановского»

Редакционно-издательский отдел УИИИТ

83023, г. Донецк, ул. Харитонова, 10. Тел.: (062) 297-60-50

Свидетельство о внесении в Государственный реестр издателей, изготовителей
и распространителей издательской продукции ДК № 3470 от 28.04.2009 г.