

**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 (РЕСТОРАННАЯ) 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>III</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 (РЕСТОРАННАЯ) 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>III</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

Е.В. Куценко, А.В. Полякова

Производственная (ресторанная) практика

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

ГО ВПО «ДонНУЭТ»
Донецк – 2017

УДК 640.43/.45:378.147(076.5)
ББК 65.431я73 + 74.480.276я73
К95

Рецензенты:

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

Куценко Е.В.

К95 Производственная (ресторанная) практика : Рабочая программа для студ. III курса направления подготовки 40.03.03 «Гостиничное дело» специализации «Гостинично-ресторанное дело» / Е. В. Куценко, А. В. Полякова; 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. – 31 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 заданий программы, указаны формы и методы контроля за ходом практики, приведены требования к содержанию и оформлению отчета по практике, подведение итогов практики, представлен список литературы, рекомендованной для написания отчета и выполнения индивидуального задания студента.

УДК 640.43/.45:378.147(076.5)
ББК 65.431я73 + 74.480.276я73

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

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

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

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. Омелянович

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 производственной (ресторанной) практики..... | 11 |
| 6. Спецификация требований ко всем этапам практики..... | 14 |
| 7. Методические рекомендации по прохождению практики..... | 17 |
| 8. Индивидуальные задания..... | 20 |
| 9. Занятия и экскурсии во время практики..... | 21 |
| 10. Рекомендуемые учебные пособия..... | 22 |
| 11. Формы и методы контроля..... | 22 |
| 12. Требования к отчету..... | 23 |
| 13. Критерии оценки качества практической подготовки и оценка компетентности..... | 24 |
| 14. Подведение итогов практики..... | 26 |
| Литература..... | 27 |
| Приложение..... | 28 |

ВВЕДЕНИЕ

Важнейшей составляющей обучения является практическая подготовка студентов, как будущих специалистов гостинично-ресторанного бизнеса.

Практическая подготовка студента во время обучения в вузе - это и возможность выяснить, какая работа ждет его после получения диплома, проверка его знаний, способностей, возможность приобретения профессиональных умений и навыков. В период практики студентов закладываются основы опыта профессиональной деятельности, личностные качества специалиста. Практика на предприятии может стать началом постоянной работы.

Производственная (ресторанная) практика студентов ФРГБ 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.).

Практическая подготовка студентов направления подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» специализации «Гостинично-ресторанное дело» в конце шестого семестра обучения составляет 3 недели - 162 часа (4,5 кредитов ECTS). Программа производственной (ресторанной) практики связана с нормативными дисциплинами профессионального цикла, которые студенты изучали в течение третьего года обучения (5 и 6 семестра): «Организация работы предприятий питания», «Технология продукции ресторанного хозяйства», «Маркетинг», а также с вариативными дисциплинами: «Организация работы сомелье», «Менеджмент безопасности», «Дизайн объектов гостинично-ресторанного хозяйства», «Экспертиза качества предоставленных услуг гостиничного и ресторанного хозяйства».

На практике студенты знакомятся с опытом работы гостинично-ресторанных комплексов, что способствует развитию самостоятельности, творческой инициативы студентов, приобретению профессиональных и организационных навыков, которые в дальнейшем обеспечат полноценную практическую деятельность выпускников.

В рабочей программе рассматриваются вопросы организации и руководства ресторанной практикой, ее содержание, порядок прохождения, оценивания и подведения итогов.

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Целью производственной (ресторанной) практики является получение навыков самостоятельной практической деятельности, связанной с будущей профессиональной работой в заведениях (предприятиях) гостинично-ресторанного хозяйства разных типов и форм собственности. Студент должен ознакомиться с производственной структурой гостиничного предприятия, организацией работы его основных подразделений и сосредоточиться на особенностях организации предприятий ресторанного хозяйства при отеле.

Ознакомление с работой различных служб отеля и, в частности, с подразделением организации питания в его составе, будет способствовать закреплению знаний, полученных при изучении учебных дисциплин и приобретению определенных умений в ходе выполнения производственных задач.

Задачи практики:

- формирование общего представления о деятельности гостиничного комплекса;
- определение цели и задач гостиничного предприятия;
- исследования работы основных служб отеля;
- исследования организации производства на предприятиях ресторанного хозяйства при отеле;
- исследования организации обслуживания потребителей в торговых залах предприятий общественного питания;
- исследования предоставления услуг питания в номерах гостиничного предприятия;
- исследования особенностей организации обслуживания конгрессных мероприятий, торжественных событий, туристических групп, иностранных туристов;
- выполнение индивидуального задания (по заданию руководителя практики).

По результатам прохождения практики студенты должны

знать:

- цель и задачи гостиничного предприятия;
- организацию работы основных служб отеля;
- последовательность производственного процесса на предприятиях ресторанного хозяйства при отеле;
- особенности организации обслуживания потребителей в торговых залах предприятий ресторанного хозяйства;
- особенности предоставления услуг питания в номерах отеля;
- особенности предоставления услуг питания при обслуживании конгрессных мероприятий, торжественных событий, туристических групп, иностранных туристов.

уметь:

- выполнять отдельные виды работ в службе организации питания гостиничного предприятия;
- выполнять работу сотрудников отеля второго квалификационного уровня;

приобрести основные навыки для выполнения работ на предприятиях ресторанного хозяйства при отеле.

2. СТРУКТУРНО-ЛОГИЧЕСКАЯ СХЕМА ПРАКТИКИ



3. БАЗЫ ПРАКТИКИ И ТРЕБОВАНИЯ К НИМ

Базы ресторанной практики определены договорами между университетом и предприятиями гостиничного хозяйства всех форм собственности и являются 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.

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 в соответствии заключенными договорами 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 по практике. 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 программой производственной (ресторанной)

практики;

- контроль и наблюдение за профессиональным становлением студента как субъекта деятельности в течение всей практики;
- предоставление необходимых указаний и обеспечение выполнений всеми заинтересованными сторонами своих функций;
- выполнение программы практики в целом и за координацию программы прохождения практики студентом;
- регулярное посещение базы практики для проведения консультаций студентов по программе практики;

обеспечивает:

- подготовленность 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 по 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 труда, проведение со студентами обязательных инструктажей по охране труда и технике безопасности;
- выполнение студентами-практикантами правил внутреннего трудового распорядка;
- посещения студентами базы практики.

сообщает студентам о системе отчетности по практике, а именно:

- предоставления письменного отчета,
- образец оформления индивидуального задания,
- подготовку доклада, сообщения, выступления по результатам практики;

принимает отчеты студентов по практике в составе комиссии;

представляет заведующему кафедрой отчетную информацию о проведении практики с замечаниями и предложениями по улучшению 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 выхода на работу студентов-практикантов, сообщает университету о всех нарушениях правил внутреннего трудового распорядка;
- способствует тому, чтобы время проведенное практикантом на предприятии было использовано с максимально возможной пользой, деятельность практикантов отвечала целям программы практики, профессиональному становлению студента;

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

Студент-практикант обязан:

до начала практики:

- за месяц до начала практики оформить санитарную книгу;
- до отправления на практику получить на кафедре дневник, программу практики и инструктаж о порядке прохождения практики, а также индивидуальное задание у руководителя практики кафедры;
- своевременно прибыть на предприятие - базу практики.

на предприятии:

- пройти инструктаж и строго соблюдать правила пожарной безопасности и охраны труда;
- строго соблюдать действующие на предприятии правила внутреннего распорядка и трудовой дисциплины;
- 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 по календарному плану выполнения работ;
- нести ответственность за выполненную работу;
- находиться на предприятии в течение всего рабочего дня. На студентов-практикантов, нарушающих правила внутреннего распорядка, руководителями от предприятия могут налагаться взыскания, о чем ответственный преподаватель сообщает декану факультета письменно;
- самостоятельно составить и оформить отчет о проделанной работе за период прохождения практики и представить его руководителю;
- защитить отчет по практике своему руководителю от кафедры в положенный срок.

Студент имеет право: получать консультации у руководителей практики по всем вопросам программы практики, составления отчетов, 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 (РЕСТОРАННОЙ) ПРАКТИКИ

Содержание практики обусловлено видом и специализацией предприятия гостиничного хозяйства, но для всех баз практики существует общий перечень организационных вопросов. Основные этапы производственной (ресторанной) практики представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Содержание основных этапов производственной (ресторанной) практики

| Основные этапы и их содержание | Длительность практики, дни |
|--|----------------------------|
| 1 | 2 |
| 1. Организационно-технологическая характеристика предприятия | |
| 1.1. Организационные вопросы прохождения практики: оформление на практику, получения пропусков, инструктаж по технике безопасности, охране 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 |
| 1.3. Организация работы основных подразделений гостиничного предприятия | |
| 1.3.1. Состав служб гостиничного предприятия, их краткая характеристика, взаимодействие | 1 |
| 1.3.2. Организация работы других инфраструктурных подразделений гостиничного предприятия, которые предназначены предоставлять дополнительные услуги. Кадровый состав. График выхода на работу работников. | 1 |
| 2. Организация ресторанного хозяйства при отеле | |
| 2.1. Состав предприятий питания в гостинице и их краткая характеристика | 0,5 |
| 2.2. Особенности организации производства в предприятиях питания | |
| 2.2.1. Организация складского хозяйства | 0,5 |
| 2.2.2. Организация работы заготовительных цехов | 1,5 |
| 2.2.3. Организация работы доготовочных цехов. | 1,5 |
| 2.2.4. Организация работы раздаточной. | 0,5 |
| 2.3. Особенности организации обслуживания в торговых залах предприятий питания. | |
| 2.3.1. Характеристика торговых помещений, особенности их интерьера. | 0,5 |
| 2.3.2. Методы и формы обслуживания потребителей в залах. | 1 |
| 2.3.3. Виды меню и особенности их формирования. Организация завтраков. | 1 |

Продолжение таблицы 1

| 1 | 2 |
|---|-----|
| 2.3.4. Особенности предварительных сервировок стола. Методы подачи блюд, используемых при обслуживании потребителей | 1 |
| 2.3.5. Организация банкетов и приемов (подготовка и проведение мероприятий) | 1 |
| 2.3.6. Перечень и особенности предоставления дополнительных услуг (организация кейтерингового обслуживания, организация досуга и т.д.) | 0,5 |
| 2.4. Особенности предоставления услуг питания в номерах гостиницы | |
| 2.4.1. Организация работы Room Service (кадровый состав службы, режим работы, организация работы, условия труда) | 1 |
| 2.4.2. Техника обслуживания официанта в номере гостиницы | 1 |
| 2.4.3. Использование специального оборудования для обслуживания номеров. Меню для обслуживания в номерах (требования, оформление, состав) | 1 |
| 2.4.4. Особенности функционирования мини-бара (ассортимент продукции, порядок использования, документальное оформление и расчет за использованную продукцию) | 0,5 |
| 2.5. Организация обслуживания конгрессных мероприятий (подготовка, особенности проведения съездов, совещаний, симпозиумов, выставок, конференций, семинаров, деловых встреч, переговоров) | 1 |
| 2.6. Организация питания иностранных туристов (учет этнических кухонь в меню, особенности обслуживания, предоставление дополнительных услуг) | 1 |
| 2.7. Организация питания туристических групп (виды ускоренных форм обслуживания, особенности состава меню для туристов) | 0,5 |
| 3. Индивидуальное задание | 1 |
| 4. Оформление результатов практики | |
| 4.1. Оформление отчета | 1 |
| 4.2. Защита отчета | 0,5 |
| Всего | 21 |

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 требований к компетентности осуществляется на основе профессиональной программы по соответствующим направлениям подготовки и образовательным уровням.

I этап адаптации, на котором студент приспосабливается к требованиям деятельности в конкретной области гостиничного хозяйства;

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

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

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Фаза практики: ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (РЕСТОРАННАЯ), 3 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>Организация рабочих мест работников служб, их должностные инструкции.</p> | <p>Оформление на практику. Инструктаж по технике безопасности, охране труда, правил противопожарной безопасности.</p> <p>Адрес местонахождения предприятия, характеристика номерного фонда гостиницы, особенности контингента жителей.</p> <p>Характеристика основных и дополнительных услуг предприятия.</p> <p>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 организацией рабочих мест работников служб, и их должностными инструкциями.</p> | <p>Анализ структуры номерного фонда, предоставление основных и дополнительных услуг в гостинице</p> <p>Оценка качества предоставления услуг в отеле.</p> <p>Анализ организации работы основных служб гостиничного предприятия</p> <p>Анализ работ работниками в соответствии с их должностными инструкциями</p> | <p>Исследование номерного фонда гостиницы, особенностей контингента жителей.</p> <p>Исследование формирования основных и дополнительных услуг предприятия.</p> <p>Исследование качества и состояния номерного фонда.</p> <p>Исследование состава служб, их функции, особенности организации работы. Перечень должностей и квалификационный состав работников в каждой службе.</p> <p>Организация рабочих мест работников служб, изучение их должностных инструкций. Система взаимодействия между различными службами.</p> | <p>Определение соответствия состава номерного фонда, организации гостиничного номера требованиям стандарта.</p> <p>Определение особенностей организации работы в каждой службе.</p> <p>Определение соответствия квалификации работников их должностям.</p> | <p>Предоставить рекомендации по улучшению структуры номерного фонда.</p> <p>Предложить пути оптимизации организации гостиничных номеров.</p> <p>Предоставить предложения по улучшению организации работы в основных службах отеля и подразделениях, предоставляющих дополнительные услуги.</p> <p>Предоставить предложения по повышению квалификационных способностей работающего персонала.</p> |

| | | | | | |
|--|--|---|---|---|---|
| <p>Организация предоставления услуг питания в гостиничном предприятии.</p> | <p>Ознакомиться с организацией предоставления услуг питания в гостинице.</p> | <p>Анализ организации и предоставления услуг питания в гостинично-ресторанном предприятии.</p> | <p>Исследование состава услуг питания. Исследование организации производственного процесса. Анализ организации обслуживания в торговых залах предприятий питания.</p> | <p>Оценка состояния предоставления услуг питания в залах предприятий питания при отеле.</p> | <p>Предоставить предложения по улучшению организации работы службы безопасности.</p> |
| <p>Организация работы службы Room Service</p> | <p>Ознакомиться с организацией предоставления услуг Room Service</p> | <p>Анализ предоставления услуг питания в номерах отеля. Анализ организации обслуживания отдельных мероприятий и видов контингента в гостинице.</p> | <p>Исследование предоставления услуг питания в номерах отеля. Исследование уровня обслуживания различных мероприятий в гостиничном предприятии и особенностей обслуживания конкретных видов контингента.</p> | <p>Оценка работы службы Room Service Оценка организации обслуживания отдельных мероприятий и видов контингента в отеле</p> | <p>Предоставить рекомендации по улучшению состояния предоставления услуг питания в гостинице. Предложить направления оптимизации работы службы Room Service. Предложить конкретные меры по улучшению обслуживания различных видов контингента гостиничного предприятия.</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, охране труда, правил противопожарной безопасности; составление графика прохождения практики от предприятия. Ознакомительная экскурсия на предприятии.

7.1.2. Общие сведения о предприятии

Наименование 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.

Характеристика номерного фонда гостиницы (типы и количество номеров, их расположение, виды кроватей и основная мебель, используемых в номерах).

Таблица 1 - Характеристика номерного фонда гостиницы

| Типы номеров | Количество номеров | Перечень мебели | Оснащение номера | Площадь номера, м ² |
|--------------|--------------------|-----------------|------------------|--------------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

7.1.3. Организация работы основных и дополнительных служб гостиничного предприятия

7.1.3.1. Состав основных служб предприятия, их краткая характеристика

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

7.1.3.2. Организация работы других инфраструктурных подразделений гостиничного предприятия, предназначенных предоставлять дополнительные услуги

Перечень основных задач, которые выполняют инфраструктурные подразделения предприятия. Количественный и квалификационный состав работников подразделения, их график выхода на работу. Структура подчинения сотрудников подразделения (изобразить схематично). Ознакомиться с их должностными инструкциями. Проанализировать соответствие занимаемых должностей квалификации рабочих. Охарактеризовать процесс взаимодействия между персоналом.

7.2. Организация ресторанного хозяйства при отеле

7.2.1. Состав предприятий питания и их краткая характеристика

Типы предприятий питания, входящих в структуру средства размещения их мощность, формы обеспечения питанием клиентов отеля, специализация, виды меню.

7.2.2. Особенности организации производства на предприятиях питания гостиницы

а) Организация складского хозяйства.

Проанализировать существующую систему организации снабжения предприятия сырьем, полуфабрикатами разной степени готовности, средствами материально-технического оснащения. Договорные связи с поставщиками. Порядок заключения договоров, анализ их выполнения.

Дать характеристику способам завоза сырья и полуфабрикатов, используемых на базе практики (кольцевой, маятниковый), их преимущества и недостатки, и организационные формы поставки (транзитная, складская). Порядок принятия сырья и вспомогательных материалов (приложить копии и образцы приходо-расходных документов, товарно-транспортных накладных, сертификата соответствия и т.д.). Охарактеризовать средства механизации погрузочно-разгрузочных работ и перемещения товаров в камеры базы практики.

Проанализировать состав складских помещений и их оборудования (табл. 2). Изучить условия хранения сырья, полуфабрикатов, материально-технических средств (размещение, соблюдения температурного режима, товарного соседства).

Таблица 2 - Характеристика складских помещений

| Название складского помещения | Фактическая площадь, м ² | Виды складского оборудования |
|-------------------------------|-------------------------------------|------------------------------|
| 1 | 2 | 3 |

Разработать предложения по улучшению снабжения предприятия сырьем, полуфабрикатами, средствами материально-технического оснащения и организации работы складского хозяйства.

б) Организация производства.

Составить и проанализировать схему структуры производства. Предоставить фактический штат основных и вспомогательных работников производства и их квалификационный состав.

Проанализировать графики выхода на работу производственного персонала, дать предложения по его усовершенствованию (добавить фактический месячный график выхода на работу персонала).

Изучить оперативное планирование производства (план-меню, плановое меню, наряд-заказ). Добавить образцы в отчет. Сделать анализ меню предприятия (меню предприятия разместить в отчете приложением).

Дать характеристику существующих на предприятии производственных цехов, взаимосвязь ее с другими помещениями.

Проанализировать организацию производственной деятельности в цехах по представленным схемам (данные свести в таблицу 3). Проанализировать расстановку кадров в соответствии с их квалификацией.

Таблица 3 - Технологические линии, участки, рабочие места цеха

| Название линии, участка, рабочего места | Операции, которые выполняются | Фактическое установленное оборудование | Квалификация и численность персонала цеха |
|---|-------------------------------|--|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |

Рассмотреть организацию технологического контроля на производстве и контроль качества готовой продукции.

Разработать предложения по совершенствованию организации производства, эксплуатации, расположения оборудования, повышению качества продукции и производительности труда работников производства.

7.2.3. Особенности организации обслуживания в торговых залах предприятий питания

Охарактеризовать торговые помещения предприятий питания при гостинице: оформление торгового зала, подбор и размещение оборудования в залах, буфетах. Осветить методы и формы обслуживания потребителей в залах. Автоматизация процессов обслуживания. Виды меню и особенности их формирования. Организация завтраков. Особенности предварительных сервировок стола. Методы подачи блюд, используемых при обслуживании потребителей. Организация банкетов и приемов (подготовка и проведение мероприятий). Перечень и особенности предоставления дополнительных услуг. Разработать выводы и предложения по совершенствованию организации обслуживания потребителей в залах предприятий питания.

7.2.4. Особенности предоставления услуг питания в номерах отелей

Организация работы Room Service (кадровый состав службы, режим работы, организация работы, условия труда). Техника обслуживания официанта в номере. Использование специального оборудования для обслуживания номеров. Меню для обслуживания (требования, оформление, состав). Особенности функционирования мини-бара (состав продукции, порядок использования, документальное оформление и расчет за использованную продукцию).

7.2.5. Организация обслуживания отдельных мероприятий и контингентов в гостинице

Организация обслуживания конгрессных мероприятий. Подготовка и особенности проведения съездов, совещаний, симпозиумов, выставок, конференций, семинаров, деловых встреч, переговоров).

Организация питания иностранных туристов. Учет этнических кухонь в меню предприятий питания, особенности обслуживания иностранных туристов в залах предприятий питания и в номерах, предоставление дополнительных услуг).

Организация питания туристических групп. Виды ускоренных форм обслуживания в залах предприятий питания при отеле. Особенности состава меню для туристов (если есть), его анализ.

7. 3. Индивидуальное задание

Во время ресторанной практики студент выполняет индивидуальное задание, которое получает от руководителя практики кафедры. Индивидуальное задание направлено на углубление знаний по специальности или решения конкретного производственного задания.

8 ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Индивидуальное задание должно быть связано с деятельностью базы практики. Задача формулируется, учитывая емкость, категорию отеля, обслуживающий контингент, местоположение гостинично-ресторанного предприятия, состав служб и тому подобное.

Индивидуальное задание может быть связано с темами исследовательских работ, выполняемых на кафедре (хоздоговорных или бюджетных).

Ниже приведены типичные индивидуальные задания:

1. Исследовать организацию функционально-планировочной взаимосвязи между помещениями службы питания и предложить направления ее усовершенствования.

2. Определить степень автоматизации гостиничного предприятия и предоставить перечень автоматизированных рабочих мест в гостинице и их функциональное назначение.

3. Проанализировать график выхода на работу работников службы питания в гостинице и разработать оптимальный режим работы работников службы на определенный период.

4. Составить фотографию рабочего дня одного из работников предприятия питания и проанализировать эффективность использования рабочего времени.

5. Определить количество официантов (швейцаров, руководителей, гардеробщиков и т.п.) для отеля (базы практики) в соответствии с нормами и сравнить ее с фактической.

6. Проанализировать содержание должностной инструкции отдельного работника в соответствии с требованиями.

7. Определить основные группы потребителей гостиничных услуг на данном предприятии и дать рекомендации относительно особенностей их обслуживания.

8. Исследовать качество мебелировки в торговом зале предприятия питания и его функциональность, и соответствие категории отеля.

9. Исследовать качество постельного белья в гостинице, проанализировать периодичность ее замены и соблюдения санитарно-гигиенических требований при замене белья.

10. Исследовать степень механизации труда на предприятии питания.

11. Исследовать формы организации труда на предприятии и определить наиболее эффективные из них.

12. Определить методы нормирования труда на предприятии.

13. Организация рабочего места одного из рабочих отеля и ее анализ.

14. Исследование системы аттестации и рационализации рабочих мест в гостинице.

15. Особенности предоставления завтрака в номер, который входит в стоимость номера, как основная гостиничная услуга. Виды завтраков в гостинице.

16. Особенности обслуживания групп иностранных туристов в гостинице.

17. Исследовать эффективность функционирования службы Room Service в гостиничном предприятии.

18. Исследовать организацию питания персонала в отеле, предоставить предложения по ее улучшению.

19. Проанализировать состав меню в номере гостиничного предприятия и состав меню в зале предприятия питания, выявить их преимущества и недостатки.

20. Проанализировать технику обслуживания официанта в номере отеля.

8. ЗАНЯТИЯ И ЭКСКУРСИИ ВО ВРЕМЯ ПРАКТИКИ

Во время прохождения практики студент под наблюдением руководителя от кафедры обязан ознакомиться с особенностями деятельности средства размещения: работой основных служб гостиницы, организацией предприятий питания при гостинице, с основными экономическими показателями деятельности предприятия.

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 4 курса.

Екскурсії во время практики проводяться с целью достижения студентами наиболее полного представления о базе практики, ее структуры, взаимодействия ее отдельных подразделений, действующей системы управления.

10. РЕКОМЕНДУЕМЫЕ УЧЕБНЫЕ ПОСОБИЯ

1. Архіпов В.В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / В.В. Архіпов, В.А. Русавська. - К. : Центр учбової літератури, 2009. - 342 с.
2. Архипов В.В. Организация ресторанного хозяйства : учебное пособие/ В.В. Архипов. _ К.: Центр учебной литературы, 2010. – 280с.
3. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание : учеб. пособие/ С.И. Байлик. – К.: Дакор, 2006. –288 с.
4. Быстров С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С.А. Быстров. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 536 с.
5. Радионова Н.С. Организация гостиничного дела: учебное пособие/ Н.С. Радионова, Е.В. Субботина, Л. Э. Глаголева и др. – СПб.: Троицкий мост, 2014. – 287с.
6. Полякова А.В. Інфраструктура 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.
7. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах : учебник/ М.А. Ехина. ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления", 2015. – 240с.
8. Кондрашин А. Ресторанный бизнес в малых городах. Секреты успешного открытия и эффективного управления/ А. Кондрашин. М.: Ресторанные ведомости, 2015. – 208с.
9. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания : учебник / Ю.Ф. Волков. – Изд.2-е. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. –384 с.
10. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов./ Ю.Ф.Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 350 с.
11. 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.
12. Радченко Л. А. Организация производства на предприятиях общественного питания : учеб. / Л. А. Радченко. - Ростов н/Д : Феникс, 2008. — 373с.
13. Кащенко В. Ф. Оборудование предприятий общественного питания: Учебное пособие/ В.Ф. Кащенко, Р.В. Кащенко. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 412 с.
14. Мрыхина Е.Б. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / Е.Б. Мрыхина. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2017. — 416 с.

11. ФОРМЫ И МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ

С целью повышения эффективности практической подготовки студентов организована система контроля прохождения производственной (ресторанной) 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 сдают 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

1.1. Общие сведения о гостиничном предприятии

1.2. Организация работы основных подразделений гостиничного предприятия

2. Организация ресторанного хозяйства при отеле

2.1. Состав предприятий питания при гостинице и их краткая характеристика

2.2. Особенности организации производства на предприятии питания

2.3. Особенности организации обслуживания в торговых залах предприятий питания

2.4. . Особенности предоставления услуг питания в номерах гостиницы

2.5. Организация обслуживания конгрессных мероприятий

2.6. Организация питания иностранных туристов

2.7. Организация питания туристических групп

3. 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;
- копии договоров поставки, сертификатов соответствия;
- фактический месячный график выхода на работу фирмы;
- меню для залов предприятий питания, меню для обслуживания в номерах, перечень ассортимента продукции мини-бара;
- должностные инструкции отдельных работников гостиничного предприятия.

Отчет с текстовым документом оформляется по 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 подразделений состоит из номеров раздела и подраздела, разделенных точкой.

Графики, рисунки, схемы и другие иллюстративные материалы размещают 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 размещают 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 переплета следующий: 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*(А);

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).

Таблица 2 – Критерии оценивания практической подготовки студента

| Шкала ECTS | Качественное определение (критерии) |
|------------|---|
| А | ОТЛИЧНО (EXCELLENT) – соответствует выявлению всестороннего знания программного материала, которое студент должен подтвердить в следующем: - иметь четкое представление о производственной структуре гостиничного предприятия, характер выполняемых работ основными структурными подразделениями и всех составляющих инфраструктуры гостиничного предприятия; - знать особенности предоставления основных и дополнительных услуг на предприятии; - знать особенности организации ресторанного хозяйства, производства, обслуживания в торговых залах гостиничного предприятия, в номерах и во время конгрессных мероприятий; - уметь исследовать, анализировать и разрабатывать рекомендации и предложения по повышению эффективности и качества работы предприятия. Делать выводы. |
| В | ОЧЕНЬ ХОРОШО (VERY GOOD) – знания и приобретенные навыки студента в период ресторанной практики удовлетворяют основным требованиям по уровню 90-100 баллов, но они недостаточно глубокие хотя бы с одной задачи, определенной программы. |

| | |
|----|---|
| С | ХОРОШО (GOOD) – в целом выполнена содержательная работа по задачам практики, но с непринципиальными ошибками. Изложения итогового материала неполное или не завершено. |
| Д | УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (SATISFACTORY) – студент обладает полным объемом основного программного материала, усвоил информацию, которая предусмотрена практикой и дисциплинами, предшествовавших прохождению практики, но во время изложения материала допускается существенных ошибок, делает выводы неудачно со значительными недостатками. |
| Е | ДОСТАТОЧНО (SUFFICIENT) – выполнения работы отвечает минимальным критериям: поверхностно выполнены разделы программы практики, студент в практической деятельности не в состоянии показать умение пользоваться полученными данными, анализировать, обобщать и делать выводы. Уровень полученных теоретических знаний недостаточен 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, необходимо еще определенная работа по поводу сбора информации о деятельности предприятия и ее обработки для дальнейшего использования в своей исследовательской работе и оформления отчета по практике. |
| F | НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (FAIL) – не выполнена работа в соответствии задач программы практики, в период практики не получено необходимых практических навыков по избранной 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. Быстров С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов : учебник / С.А. Быстров. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 536 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).
6. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая; под ред. проф. А. Т. Васюковой. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. — 416 с. - ISBN 978-5-394-02181-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=512131>
7. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания : учебник / Ю.Ф. Волков. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. –384 с.
8. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов./ Ю.Ф.Волков. – Ростов н/Д : Феникс, 2005. – 350 с.
9. Зорин И.В. Энциклопедия туризма: Справочник./ И.В. Зорин, В.А. Квартальнов. – М. : Финансы и статистика, 2000. – 368 с.
10. Кабушкин Н.И. Менеджмент гостиниц и ресторанов : Учебное пособие./ Н.И. Кабушкин Г.А. Бондаренко. – Мн.: Новое знание, 2001. – 216 с.
11. Кащенко В. Ф. Оборудование предприятий общественного питания: Учебное пособие/ В.Ф. Кащенко, Р.В. Кащенко. - М.: Альфа-М, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 412 с.
12. Комплексная автоматизация гостиниц : Гостиничный и ресторанный бизнес. – 2000. - № 3. – С. 43-44.
13. Котлер Ф. Маркетинг, гостеприимство, туризм./ Ф. Котлер, Д. Боуэн, Д. Мейкенз. – М.: ЮНИТИ, 1998. – 760 с.
14. Мрыхина Е.Б. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания: учебник / Е.Б. Мрыхина. — М.: ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2017. — 416 с.

15. 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.
16. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства: отели и рестораны./ Г.А. Папирян. – М.: ОАО "НПО" Изд-во "Экономика", 2000. – 216 с.
17. Потапова И.И. Организация гостей в процессе проживания : учебник/ И.И. Потапова. ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления", 2015. – 320с.
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 : введеній 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.

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 (ресторанной) 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

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

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (РЕСТОРАННАЯ) ПРАКТИКА

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

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

Технический редактор Е.А. Осипов

Сводный план 2017 г., поз. № 446

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.