

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

ФЕДЕРАЦИИ

федерального университета

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение

Дата подписания: 19.09.2023 17:42:57

высшего образования

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1a0e96f

«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ  
ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЮ  
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ  
ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ**

Направление подготовки  
Профиль подготовки

43.03.03 Гостиничное дело  
Гостиничная деятельность  
Инновационные технологии в гостиничной  
деятельности  
бакалавр  
очная

Квалификация выпускника  
Форма обучения

Пятигорск, 2021

## **СОДЕРЖАНИЕ**

### **Введение**

1. Методические рекомендации по прохождению производственной практики

2. Задания, порядок их выполнения

3. Методические рекомендации по написанию и оформлению отчета

4. Формы промежуточной аттестации (по итогам практики)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

Приложение 1. Заявление о выборе индивидуального места прохождения практики

Приложение 2. Форма индивидуального задания на практику

Приложение 3. Дневник студента по практике

Приложение 4. Отчет по практике

Приложение 5. Отзыв руководителя практики от организации

## **ВВЕДЕНИЕ**

Практика является обязательной частью основных профессиональных образовательных программ высшего образования, реализуемых в соответствии с образовательным стандартом в соответствии с утвержденным учебным планом и графиком учебного процесса в целях приобретения обучающимися навыков профессиональной работы, углубления и закрепления знаний и компетенций, полученных в процессе теоретического обучения.

### **1. Цели практики**

Цель производственной организационно-управленческой практики по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» заключается в углублении и закреплении полученных теоретических знаний в области аналитических методов по управлению хозяйствующими субъектами гостиничного бизнеса; подготовка к самостоятельной управленческой, аналитической и исследовательской деятельности.

### **2. Задачи практики**

- изучение техники безопасности на предприятии;
- воспитание исполнительской дисциплины, формирование умений самостоятельно решать поставленные задачи;
- развитие способностей решать стандартные задачи профессиональной деятельности;
- развитие способностей решать стандартные задачи профессиональной деятельности, использовать различные источники информации по объекту гостиничного продукта;
- развитие способностей обслуживать клиентов гостиницы в соответствии с их запросами;
- развитие способностей оценивать и совершенствовать уровень обслуживания потребителей.

# 1. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Информацию о сроках прохождения практики, датах установочной и заключительной конференции студент получает в начале учебного года на кафедре туризма и гостиничного дела.

Направление студента на практику осуществляется на основании приказа с указанием закрепления каждого обучающегося за структурным подразделением Университета или профильной организацией, руководителем практики от Университета, а также с указанием вида и срока прохождения практики.

Допускается возможность направления на практику в индивидуальном порядке обучающихся, желающих пройти практику в организациях по собственному выбору, если эти организации соответствуют требованиям, изложенным в п. 3.1.5 «Положения об организации и проведении практик обучающихся по образовательным программам бакалавриата, специалитета, магистратуры, аспирантуры, ординатуры в ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет». В этом случае обучающийся за **2 месяца до начала практики** направляет декану Школы Кавказского гостеприимства заявление, в котором указывает наименование, реквизиты и контактные данные организации – предполагаемого индивидуального места прохождения практики (Приложение 1).

При несвоевременности предоставления обучающимся сведений, необходимых для оформления договора о сотрудничестве, он направляется на практику в организацию, определенную руководителем практики от СКФУ.

Работа студента осуществляется по индивидуальному календарному плану (индивидуальному заданию), составленному им совместно с руководителем практики от университета (Приложение 2). В плане должны быть указаны наименования этапов, количество дней работы по каждому из них, формы отчетности по выполненной работе.

Студент-практикант обязан:

- явиться на место практики в установленный приказом срок;
- выполнять действующие правила внутреннего распорядка предприятия;
- выполнять работу по установленному календарному графику;
- консультироваться с руководителем практики по всем возникающим вопросам.

Систематическое руководство и контроль за ходом практики каждого студента осуществляется руководителем практики от университета, который обязан:

- дать индивидуальное задание и составить индивидуальный календарный план практики;
- осуществлять систематический контроль и руководство практикой

студентов, давать необходимые разъяснения, требовать своевременное и качественное выполнение поручений, соблюдение трудовой дисциплины;

- проверить составленные студентом дневник и отчет (по структуре, содержанию, выводам, выполнению индивидуального задания, приложению необходимых документов и оформлению отчета о практике в соответствии с установленными требованиями).

## **2. ЗАДАНИЯ, ПОРЯДОК ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ**

В период прохождения производственной практики студент должен

- регулярно вести дневник производственной практики (Приложение 3);
- выполнить представленные ниже задания и полученные данные по ним обобщить в форме отчета (Приложение 4).

### ***Задания на производственную практику***

**№1.**

Изучить основные направления деятельности предприятия, проанализировать специфику взаимодействия с клиентами.

**№2.**

Составить схему организационной структуры предприятия, раскрыть систему взаимодействия его подразделений.

**№3.**

Раскрыть особенности организации и поддержания корпоративной культуры на предприятии.

### ***Порядок выполнения заданий***

По заданию №1 студент должен

- изучить основные направления деятельности предприятия, проанализировать специфику взаимодействия с клиентами;
- раскрыть особенности организации обслуживания клиентов на разных этапах пребывания (процедура регистрации, знакомство гостя с предприятием, сопровождение клиента в период пребывания, «комplименты» гостю, обязательные (стандартные) процедуры при отъезде) в соответствии с категорийностью гостиничного предприятия;
- раскрыть формы контроля персонала структурных подразделений в отеле;
- разработать рекомендации по стимулированию персонала и обеспечению лояльности;
- изучить деятельность подразделения предприятия (основные цели и задачи подразделения, его место и роль в деятельности предприятия; схема управления подразделением; должностные инструкции сотрудников подразделения; обеспечение техники безопасности, технологическая документация);
- выводы и наблюдения изложить в отчете (объем 4 – 5 стр.)

По заданию №2 студент должен

- на листе формата А3 (допускается на формате А4) составить схему организационной структуры предприятия (допускается рукописный вариант);
- описать специфику взаимодействия его подразделений (иерархию подразделений), основные функции (особое внимание следует уделить контролю работы линейного и поэтажного персонала со стороны руководства);

- изучить правила внутреннего распорядка и другие организационные документы предприятия;

- анализ изложить в письменном отчете (объем 4 – 5 стр.)

По заданию №3 студент должен

- изучить особенности организации и поддержания корпоративной культуры на предприятии;

- выявить и описать элементы корпоративной культуры;

- раскрыть факторы, влияющие на формирование корпоративной культуры на данном предприятии;

- выводы и наблюдения изложить в 3-м разделе отчета (объем 4 – 5 стр.).

По завершению практики студенту необходимо обратиться с просьбой к руководителю практики от университета (или предприятия, на котором проходила практика) о заполнении отзыва (приложение 5).

**ВСЕ ДОКУМЕНТЫ РАСПЕЧАТАТЬ, ПРЕДВАРИТЕЛЬНО  
УДАЛИВ СЛОВО «ПРИЛОЖЕНИЕ»!!!**

### **3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО НАПИСАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА**

Приступая к подготовке отчета по практике, необходимо, прежде всего, подобрать литературу исходя из формулировки задания 1 и 2, изучить ее, при этом не следует ограничиваться изучением только указанной в данном методическом пособии литературы. Рекомендуется использовать материалы, публикуемые в периодической печати, вновь вышедшую литературу по вопросам данной дисциплины, источники Интернета. Не следует дословно переписывать текст учебника или других источников. Приводя цитаты, цифровые данные необходимо указывать источники, в которых они были приведены (делать ссылки). Для более полного раскрытия вопроса возможно использование графического материала, таблиц, рисунков.

Отчет проверяется и подписывается непосредственным руководителем практики от Университета и руководителем практики от профильной организации. Подпись руководителя практики от профильной организации должна быть заверена печатью организации. Информационные блоки отчета должны быть представлены в следующем порядке:

1. Титульный лист (см. приложение 4).
2. Содержание.
3. Введение (цели и задачи практики, краткая характеристика базы и места практики, описание основных видов деятельности, выполняемых практикантом).
4. Разделы и подразделы (сведения о конкретно выполненной студентом работе в период практики в соответствии с заданием или описание деятельности, выполняемой в процессе прохождения практики; достигнутые результаты).
5. Заключение (выводы о результатах практики и анализ возникших проблем).
6. Список литературы.
7. Приложения (по необходимости).

Отчет выполняется на листах формата А4. Поля: левое – 30 мм., верхнее – 15 мм., правое – 10 мм., нижнее – 15 мм. **Отступ красной строки – 1,25. Шрифт – 14 Times New Roman, межстрочный интервал – 1,5. Объем работы** не менее 8 страниц печатного текста. **Нумерация** проставляется внизу страницы справа или по центру. Каждый **новый раздел** (введение, задания на учебную практику №1, 2 и 3, заключение и пр.) начинается с нового листа. **Заголовок раздела** (например, «Анализ рынка гостиничных услуг региона КМВ») располагает по центру листа. Точки в конце заголовков не ставят.

В конце работы приводится перечень фактически использованной литературы. Для правильного оформления библиографического списка необходимо свериться со списком рекомендуемой литературы в данном пособии.

#### **4. ФОРМЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ)**

По окончании практики студент-практикант сдает все необходимые документы руководителю практики от университета. Кафедра проводит конференцию по итогам практики, в ходе которой студенты-практиканты защищают отчеты, докладывают комиссии основные результаты, информируют об основных умениях и навыках, приобретенных в период прохождения практики, высказывают предложения по дальнейшему совершенствованию организации практики.

При условии выполнении всех заданий по практике, написании отчета по указанным критериям и успешной его защиты, студент получает зачет с оценкой в комиссии, назначенной заведующим кафедрой в соответствии с приказом. В состав комиссии входят преподаватель профилирующей кафедры, руководитель практики от университета и (в отдельных случаях) от предприятия (учреждения, организации). При выставлении итоговой оценки по результатам практики во внимание принимается отзыв (характеристика), полученная студентом от руководителя практики от предприятия.

Для обучающихся, проходящих практику, промежуточная аттестация проводится в течение 2-х недель после окончания практики. Промежуточная аттестация по итогам практики, проходящей в летний период, в течение 2-х недель после начала учебных занятий в следующем за практикой семестре (точная дата устанавливается деканатом).

## **5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ**

### *Основная литература*

1. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов: учеб. пособие / И.С.Барчуков, Л.В. Баумгартен, Ю.Б. Башин и др. – 3-е изд., перераб. – М.: КНОРУС, 2014.
2. Скобкин, С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: учеб. пособие / С.С. Скобкин. – М.: Магистр, 2013.

### *Дополнительная литература*

1. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: [учеб. пособие] / Н.Ю.Арбузова. – М.: Академия, 2009.
2. Асанова, И.М. Деятельность службы приема и размещения: учебник / И.М.Асанова, А.А. Жуков. – М.: Академия, 2011.
3. Ехина, М.А. Организация обслуживания в гостиницах: [учеб. пособие] / М.А.Ёхина. – 3-е изд., стер. – М.: Академия, 2011.
4. Сорокина, А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие / А.В. Сорокина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2009.

### *Интернет-ресурсы*

1. <http://biblioclub.ru> ЭБС «Университетская библиотека онлайн»;
2. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru) Научная электронная библиотека e-library;
3. [www.library.stavsu.ru](http://www.library.stavsu.ru) Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. [www.window.edu.ru](http://www.window.edu.ru) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

## ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

Декану Школы Кавказского  
гостеприимства Семеновой Е.А.  
студента \_\_\_\_\_ формы обучения  
курса \_\_\_\_\_, группы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (направление/специальность/магистерская программа)

\_\_\_\_\_ (ФИО полностью)  
тел. \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу направить меня на \_\_\_\_\_ практику в \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (полное наименование организации)

\_\_\_\_\_ (адрес (местонахождение) организации)

\_\_\_\_\_ (контактные телефоны)

Соответствующие документы прилагаются.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_ г.

\_\_\_\_\_ (подпись)

Виза заведующего кафедрой

## ПРИЛОЖЕНИЕ 2.

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске  
Кафедра туризма и гостиничного дела  
Направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»  
Профиль подготовки Гостиничная деятельность

### ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ на производственную (организационно-управленческую) практику (вид и наименование практики)

Студент \_\_\_\_\_  
(ФИО)

Группа \_\_\_\_\_ курс, \_\_\_\_\_ Форма обучения \_\_\_\_\_

Сроки прохождения практики: с \_\_\_\_\_ 201\_\_\_\_ г. по \_\_\_\_\_ 201\_\_\_\_ г.

Место прохождения практики: \_\_\_\_\_

Руководитель практики от СКФУ \_\_\_\_\_  
(ФИО, место работы, должность)

Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_  
(ФИО, место работы, должность)

**Индивидуальное задание на производственную (организационно-управленческую) практику**  
(вид и тип практики)

Задание №1. Изучить основные направления деятельности предприятия, проанализировать специфику взаимодействия с клиентами

Задание №2. Составить схему организационной структуры предприятия, описать специфику взаимодействия его подразделений.

Задание №3. Раскрыть особенности организации и поддержания корпоративной культуры на предприятии.

Задание утверждено на заседании кафедры туризма и гостиничного дела  
(протокол от «\_\_» 201\_\_ г. №\_\_).

Дата выдачи задания: «\_\_» 201\_\_ г.  
Руководитель

\_\_\_\_\_

(подпись руководителя)

«\_\_» 201\_\_ г.

Задание принял к исполнению

\_\_\_\_\_

(подпись студента)

«\_\_» 201\_\_ г.

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

## ДНЕВНИК СТУДЕНТА ПО ПРАКТИКЕ

1. Фамилия \_\_\_\_\_
2. Имя, отчество \_\_\_\_\_
3. Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске
4. Направление подготовки/специальность 43.03.03 Гостиничное дело
  
5. Направленность (профиль)/специализация \_\_\_\_\_
6. Курс \_\_\_\_ Группа \_\_\_\_\_ Форма обучения \_\_\_\_\_
7. Место прохождения практики \_\_\_\_\_
  
8. Вид, тип практики **производственная (организационно-управленческая) практика**
9. Руководитель практики от университета \_\_\_\_\_
10. Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_
10. Сроки практики по учебному плану \_\_\_\_\_

Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ / Огаркова И.В.  
(подпись) (ФИО)

«\_\_\_\_» 201\_\_\_\_г.

## 1. Задание на производственную (организационно-управленческую) практику

Задание №1. Изучить основные направления деятельности предприятия, проанализировать специфику взаимодействия с клиентами

Задание №2. Составить схему организационной структуры предприятия, описать специфику взаимодействия его подразделений.

Задание №3. Раскрыть особенности организации и поддержания корпоративной культуры на предприятии.

## Индивидуальное задание на производственную (организационно-управленческую) практику (вид и тип практики)

Задание утверждено на заседании кафедры туризма и гостиничного дела (протокол №\_\_\_\_ от «\_\_\_\_»\_\_\_\_ 201\_\_\_\_г.).

Дата выдачи задания «\_\_\_\_\_» 201\_\_\_\_г.

## Руководитель

\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_» 201\_\_\_\_г.  
(подпись руководителя)

Задание принял к исполнению

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_\_\_г.

## 2. Календарный план прохождения практики

Сроки (продолжительность) работ	Цех, отдел, лаборатория, рабочее место студента	Виды работы студента	Отчетность по выполненной работе
			отчет

Подпись руководителя практики:

от Университета \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

от предприятия \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

### 3. Участие в научно-исследовательской работе, краткое описание и результаты

не планировалось

#### 4. Занятия, проводимые на практике

Подпись руководителя практики:

от Университета \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

от предприятия \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

## 5. Участие в экскурсиях

Подпись руководителя практики:

от Университета \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

от предприятия \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**6. Получение рабочей профессии\***

**НЕ ПРЕДУСМОТРЕНО ПРОГРАММОЙ ПРАКТИКИ И ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ  
ПРОГРАММОЙ**

Студент (ка) \_\_\_\_\_

в порядке индивидуального обучения освоил(а) полный теоретический и практический курс по профессии \_\_\_\_\_

и сдал (а) квалифицированную аттестацию с оценкой \_\_\_\_\_

Решением квалификационной комиссии

от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_

Протокол № \_\_\_\_\_

Присвоена квалификация \_\_\_\_\_

Председатель  
квалификационной комиссии: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

М.П.

\*Если предусмотрено программой практики и Образовательной программой

## 7. Анкета обучающегося по итогам прохождения практики

1. Удовлетворены ли Вы условиями организации практики?
  - Да, полностью.
  - Да, в основном.
  - Нет, не полностью.
  - Абсолютно нет.
  
2. В какой степени студенты привлекаются к разработке программы практики?
  - В достаточной степени.
  - Привлекаются, но не достаточно.
  - Совершенно не достаточно.
  
3. Обеспечен ли доступ студентов на практике ко всем необходимым информационным ресурсам?
  - Да, обеспечен полностью.
  - Да, в основном обеспечен.
  - Нет, обеспечен недостаточно.
  - Нет, совсем не обеспечен.
  
4. Достаточно ли полон перечень дисциплин, которые Вы изучали в вузе, для успешного прохождения практики?
  - Да, полностью достаточен.
  - Да, в основном достаточен.
  - Нет, не совсем достаточен.
  - Абсолютно не достаточен.

5. Какие дисциплины из изученных в вузе особенно пригодились Вам в процессе прохождения практики? \_\_\_\_\_

---

6. Знаний по каким дисциплинам Вам не хватало в процессе прохождения практики? \_\_\_\_\_

---

7. Ваши предложения по организации практики или ее содержанию \_\_\_\_\_

---

---

---

## ПРИЛОЖЕНИЕ 4.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Институт сервиса, туризма и дизайна (филиал) СКФУ в г. Пятигорске

Кафедра туризма и гостиничного дела

Допущен к защите  
«\_\_\_» 20\_г.  
Зав. кафедрой туризма и  
гостиничного дела  
доцент Огаркова И.В.

\_\_\_\_\_  
(подпись)

### ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ (организационно-управленческой)

Руководитель практики от профильной  
организации

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(ФИО, должность)  
\_\_\_\_\_  
(подпись)

М.П.

Выполнил

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
(ФИО)  
\_\_\_\_\_  
(курс, группа)  
Направление подготовки 43.03.03  
Гостиничное дело  
\_\_\_\_\_  
(форма обучения)  
\_\_\_\_\_  
(подпись)

Руководитель практики

\_\_\_\_\_  
(ФИО)  
\_\_\_\_\_  
(звание, должность)  
\_\_\_\_\_  
(подпись)

Отчет защищен с оценкой \_\_\_\_\_ Дата защиты «\_\_\_» 20\_\_\_г.

Пятигорск, 20\_\_\_г.

## ПРИЛОЖЕНИЕ 5.

### ОТЗЫВ\* руководителя практики от организации

Наименование организации \_\_\_\_\_

*(полное наименование организации, в которой проходил практику студент, в соответствии с уставом или другими регистрационными документами)*

ФИО руководителя практики от организации, должность \_\_\_\_\_

ФИО студента-практиканта \_\_\_\_\_

Направление подготовки (специальность) 43.03.03 Гостиничное дело

Курс\_\_\_\_\_, группа \_\_\_\_\_

Период прохождения практики с «\_\_» 20\_\_г. по «\_\_» 20\_\_г.

Трудовые функции, выполняемые студентом при прохождении практики \_\_\_\_\_

Перечень видов конкретных, выполненных за время деятельности в организации работ, решённых задач, либо реализованных должностных функций \_\_\_\_\_

Перечень изученных студентом за время работы вопросов \_\_\_\_\_

Перечень приобретённых студентами навыков и умений \_\_\_\_\_

Характеристика работы студента \_\_\_\_\_

Заключение по итогам практики \_\_\_\_\_

Оценка \_\_\_\_\_

М.П.

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(должность) (подпись)

(ФИО)

«\_\_» 20\_\_г.

