

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 22.05.2024 10:58:58

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РФ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ
ПО ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЮ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
«СЕРВИСНАЯ»**

Направление подготовки
Направленность (профиль)

43.03.03 Гостиничное дело
Управление гостиничным и санаторно-
курортным бизнесом

Пятигорск, 2024

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.

Целями производственной сервисной практики по направлению подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело» являются:

- практическое обучение студентов профессиональной деятельности;
- формирование умений, практического опыта, общих и профессиональных компетенций по специальности;
- расширение, углубление и систематизация знаний на основе изучения опыта ведущих предприятий индустрии гостеприимства, деятельность которых направлена на прием, размещение и обслуживание как отечественных, так и зарубежных туристов;
- воспитание сознательной трудовой и производственной дисциплины, уважения к трудовым традициям производственного коллектива;
- усвоение студентами основ законодательства об охране труда, системы стандартов безопасности труда, требований правил гигиены труда и производственной санитарии, противопожарной защиты, охраны окружающей среды в соответствии с законодательством РФ и нормативными актами.
- закрепление и совершенствование приобретенных в процессе обучения профессиональных умений обучающихся по изучаемой профессии, развитие общих и профессиональных компетенций, освоение современных производственных процессов, адаптация обучающихся к конкретным условиям деятельности организаций различных организационно-правовых форм.

2. Задачи практики

- изучение основ техники безопасности на предприятии;
- воспитание исполнительской дисциплины, умения самостоятельно решать поставленные задачи;
- развитие способностей обслуживать клиентов гостиницы в соответствии с их запросами;
- развитие способностей к осуществлению сервисной деятельности в соответствии с кодексом профессиональной этики
- анализ качества процесса оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

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. 2.1. «Положения о практической подготовке обучающихся ФГАОУ ВО «Северо-Кавказский федеральный университет». В этом случае обучающийся за **2 месяца до начала практики** направляет декану факультета инновационной инженерии и технологий 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.

Анализ обслуживания потребителей гостиничных услуг с применением новейших технологий с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя.

№2.

Формирование и внедрение корпоративных стандартов на предприятии, на котором проходила практика.

№3.

Изучение профессиональных стандартов работников контактных служб.

Порядок выполнения заданий

По заданию №1 студент должен

- изучить формы и методы обслуживания, применяемые на предприятии на котором проходила практика;
- изучить технологические новации, применяемые на предприятии, на котором проходила практика;
- провести мониторинг технологических новаций в гостиничных предприятиях региона КМВ;
- охарактеризовать механизмы инновационной деятельности предприятия по выбранному направлению (маркетинг, менеджмент, использование передовой техники и технологий);
- выводы и наблюдения изложить в отчете (объем 4 – 5 стр.)

По заданию №2 студент должен

- изучить стандарты обслуживания и обеспечения качества гостиничного продукта;
- сформулировать миссию и цели развития гостиничного комплекса;
- разработать рекомендации по совершенствованию корпоративных стандартов и регламентов процесса обслуживания;
- провести мониторинг соблюдения корпоративной культуры внутри подразделения;
- привести примеры успешной корпоративной культуры из российской практики;
- анализ изложить в письменном отчете (объем 4 – 5 стр.)

По заданию №3 студент должен

- изучить должностные инструкции персонала;
- изучить профессиональные стандарты работников контактных служб (по выбору);

- изучить методы кадрового планирования на предприятии (популярные и эффективные методы отбора и подбора персонала, анкетирование как первичный этап отбора, правила составления и анализ анкет;

- провести анализ менеджмента и кадровой политики предприятия (квалификационные требования (профессиональные стандарты), предъявляемые к сотрудникам отдельных подразделений (по выбору студента); кадровый анализ предприятия (основные возрастные группы сотрудников, образование, знание языков);

- выводы и наблюдения изложить в 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 РАСПЕЧАТЫВАТЬ, 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 практику №1, 2 и 3, заключение и пр.) начинается с нового листа. **Заголовок раздела** (например, «Анализ рынка гостиничных услуг региона КМВ») располагается 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 Научная электронная библиотека e-library;
3. www.library.stavsu.ru Электронная библиотека и электронный каталог научной библиотеки СКФУ;
4. www.window.edu.ru Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам».

ПРИЛОЖЕНИЕ 1.

Декану ФИИиТГ Семеновой Е.А.
студента _____ формы обучения
курса _____, группы _____

(направление/специальность)

(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»

Пятигорский институт (филиал) СКФУ
Кафедра туризма и гостиничного дела
Направление подготовки 43.03.03 «Гостиничное дело»
Профиль подготовки Управление гостиничным и санаторно-курортным
бизнесом

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ на производственную (сервисную) практику (вид и наименование практики)

Студент _____
(ФИО)

Группа ____ курс, _____ Форма обучения _____

Сроки прохождения практики: с _____ 20__ г. по _____ 20__ г.

Место прохождения практики: _____

Руководитель практики от СКФУ _____
(ФИО, место работы, должность)

Руководитель практики от организации _____
(ФИО, место работы, должность)

Индивидуальное задание на производственную (сервисную) практику
(вид и тип практики)

Задание №1. Анализ обслуживания потребителей гостиничных услуг с применением новейших технологий с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя.

Задание №2. Формирование и внедрение корпоративных стандартов на предприятии, на котором проходила практика.

Задание №3. Изучение профессиональных стандартов работников контактных служб.

Задание утверждено на заседании кафедры туризма и гостиничного дела
(протокол от «__» _____ 20__ г. № ____).

Дата выдачи задания: «__» _____ 20__ г.
Руководитель

(подпись руководителя)

«__» _____ 20__ г.

Задание принял к исполнению

(подпись студента)

«__» _____ 20__ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ 3.

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. Пятигорский институт (филиал) СКФУ
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 (сервисная) практика**
8. Руководитель практики от университета _____
9. Руководитель практики от организации _____
10. Сроки практики по учебному плану _____

Зав. кафедрой _____ / Огаркова И.В.
(подпись) (ФИО)

«____» _____ 20__ г.

1. Задание на производственную (сервисную) практику

Задание №1. Анализ обслуживания потребителей гостиничных услуг с применением новейших технологий с учетом индивидуальных и специальных требований потребителя.

Задание №2. Формирование и внедрение корпоративных стандартов на предприятии, на котором проходила практика.

Задание №3. Изучение профессиональных стандартов работников контактных служб.

Индивидуальное задание на производственную (сервисную) практику
(вид и тип практики)

Задание утверждено на заседании кафедры туризма и гостиничного дела
(протокол № ____ от « ____ » _____ 20 ____ г.).

Дата выдачи задания « ____ » _____ 20 ____ г.

Руководитель

(подпись руководителя)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Задание принял к исполнению

(подпись студента)

« ____ » _____ 20 ____ г.

2. Календарный план прохождения практики

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

Дата	Вид занятия, тема	Часы	ФИО и должность лектора
	Инструктаж по ТБ	2	

Подпись руководителя практики:

от Университета _____ / _____

от предприятия _____ / _____

5. Участие в экскурсиях

Дата	Наименование мероприятия	ФИО руководителя

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 особенногодились 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»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

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 (сервисной)

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.