

**АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«МОСКОВСКИЙ ГУМАНИТАРНЫЙ ИНСТИТУТ ИМЕНИ Е.Р. ДАШКОВОЙ»**

ПРОГРАММА ПРЕДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Направление подготовки
43.03.03 Гостиничное дело

Профиль подготовки – Гостиничная деятельность

Квалификация (степень)
БАКАЛАВР

Форма обучения
очная, очно-заочная, заочная

Москва 2016

**Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО
по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело
(профиль Гостиничная деятельность)**

**Разработчик:
Е.О. Черногурских**

**Рецензенты:
доктор экономических наук, профессор Л.Б. Сульповар,
доктор экономических наук, доцент М.В. Кобяк**

Программа одобрена кафедрой туризма и гостиничного дела.

Протокол № 5 от «21» 01 2016 года.

Программа одобрена Учебно-методическим советом Института.

Протокол № 3 от «21» 01 2016 года.

Программа утверждена Ученым советом Института.

Протокол № 5-2015 / 2016 от « 28 » 01 2016 года.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|---|----|
| 1. Цели преддипломной практики..... | 4 |
| 2. Задачи преддипломной практики..... | 4 |
| 3. Место преддипломной практики в структуре ОП ВО ВПО..... | 4 |
| 4. Типы, способы и формы проведения преддипломной практики | 6 |
| 5. Место и время проведения преддипломной практики | 6 |
| 6. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения преддипломной практики..... | 8 |
| 7. Структура и содержание преддипломной практики..... | 8 |
| 8. Образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые на учебной практике | 8 |
| 9. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на преддипломной практике | 8 |
| 10. Формы промежуточной аттестации (по итогам практики)..... | 15 |
| 11. Учебно-методическое и информационное обеспечение преддипломной практики..... | 15 |
| 12. Материально-техническое обеспечение преддипломной практики..... | 16 |
| 13. Приложения | 18 |
| 14. Лист регистрации изменений, вносимых в программу преддипломной практики..... | 20 |

1. ЦЕЛИ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Целями преддипломной практики являются:

- закрепление теоретических знаний, полученных при изучении базовых дисциплин;
- практическое участие студентов в деятельности гостиничного предприятия;
- участие в работе основных служб и отделов предприятий в гостиничной индустрии;
- усвоение приемов, методов и способов обработки, представления и интерпретации результатов проведенных практических исследований;
- приобщение к социальной среде гостиничного предприятия;
- приобретение практических навыков и компетенций, а также опыта самостоятельной работы в сфере будущей профессиональной деятельности.
- получение первичных умений и навыков научно-исследовательской работы;
- создание информационно-аналитической базы по разработке выпускной квалификационной работы.

Разделом преддипломной практики может являться научно-исследовательская работа, организуемая кафедрой.

2. ЗАДАЧИ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Задачами преддипломной практики является подготовка студентов к решению следующих профессиональных задач в соответствии с видами профессиональной деятельности:

- формирование у обучающихся соответствующих общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций;
- изучение общих принципов гостиничного предприятия и структуры управления гостиницей;
- ознакомление с информационной системой гостиничного предприятия и технологиями для поддержки принятия управленческих решений;
- сбор информации, необходимой для подготовки отчета, приобрести навыки по обработке и анализу данных.

3. МЕСТО ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОП ВО ВПО

1. В соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело преддипломная практика является одной из составляющих раздела основной образовательной программы бакалавриата. Преддипломная практика представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированный на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

В соответствии с учебным планом общая трудоемкость преддипломной практики составляет 6 зачетных единиц (216 часов).

2. Преддипломная практика базируется на освоении обучающимися предшествующих дисциплин учебного плана:

философия, история, правоведение, культура речи и деловое общение, культурология, иностранный язык, история мировой культуры, введение в

профессию, структура и функции гостиничного предприятия, информационные технологии в гостиничной деятельности, сервисная деятельность, организация гостиничного дела, гостиничная индустрия, экономика гостиничного предприятия, управление человеческими ресурсами, технологии гостиничной деятельности, маркетинг гостиничного предприятия, стандартизация и контроль качества гостиничных услуг, гостиничный менеджмент, организация предпринимательской деятельности, теория организации, методы принятия управленческих решений, психология общения, психология управления, ценообразование, экономика недвижимости, игровые методы в управлении и другие.

В результате изучения перечисленных дисциплин студент должен

знать:

- основные нормативные правовые документы, регламентирующие деятельность гостиничного предприятия;
- основные функции индустрии гостеприимства применительно к предприятиям различных категорий;
- принципы развития и закономерности функционирования гостиничных предприятий;
- типы организационных структур и их основные параметры;
- основные понятия и современные принципы работы с деловой информацией, а также иметь представление о корпоративных информационных системах и базах данных;
- обрабатывать эмпирические и экспериментальные данные;
- применять информационные технологии для решения управленческих задач;

уметь:

- ориентироваться в системе законодательства и нормативных правовых актов, регламентирующих сферу гостиничной деятельности;
- анализировать внешнюю и внутреннюю среду организации, выявлять ее ключевые элементы и оценивать их влияние на организацию;
- анализировать организационную структуру и разрабатывать предложения по ее совершенствованию;
- использовать иностранный язык в межличностном общении и профессиональной деятельности;

владеть:

- программным обеспечением для работы с деловой информацией и основами интернет-технологий;
- экономическими методами анализа поведения потребителей, производителей, собственников ресурсов и государства;
- методами реализации основных управленческих функций (принятие решений, организация, мотивирование и контроль);
- навыками деловых коммуникаций.
- навыками выражения своих мыслей и мнения в межличностном и деловом общении на иностранном языке;
- навыками извлечения необходимой информации из оригинального текста на иностранном языке по проблемам гостиничного бизнеса.

3. Прохождение преддипломной практики необходимо для сбора информационно-аналитических материалов для написания выпускной квалификационной работы и подготовки к итоговой государственной аттестации.

4. ТИПЫ, СПОСОБЫ И ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

В соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело к типам преддипломной практики относятся:

- практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности;
- технологическая практика;
- педагогическая практика;
- научно-исследовательская работа.

Способом проведения преддипломной практики является стационарный.

Преддипломная практика проводится в форме изучения обучающимися основных направлений деятельности конкретных гостиничных предприятий или учреждений профессионального профиля, их внутренней структуры, а также применения знаний, навыков и умений, приобретенных в предшествующий данной практике период обучения.

Формы проведения преддипломной практики:

- дискретно:

по видам практик – путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения каждого вида (совокупности видов) практики;

по периодам проведения практик – путем чередования в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения практик с периодами учебного времени для проведения теоретических занятий.

5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Преддипломная практика в соответствии с заключенными договорами проводится в следующих местах проведения практики:

- 1) ОАО «ЦМТ» Crowne Plaza Hotel
- 2) Lotte Hotel Moscow
- 3) The Ritz-Carlton Hotel Moscow
- 4) Marriott International
- 5) Holiday Inn
- 6) Hilton
- 7) Ararat Park Hyatt Moscow
- 8) Korston Club Hotel Moscow

Преддипломная практика для обучающихся очной формы обучения проводится на четвертом курсе обучения, для студентов заочной формы обучения – на пятом курсе в сроки, установленные приказом ректора института.

6. КОМПЕТЕНЦИИ СТУДЕНТА, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

В результате прохождения преддипломной практики обучающийся должен приобрести следующие практические навыки и умения, овладеть следующими общекультурными, общепрофессиональными и профессиональными компетенциями:

6.1. Практические навыки и умения:

- сбор, анализ и обобщение зарубежного и отечественного опыта гостиничной деятельности;
- мониторинг гостиниц и других средств размещения;
- использование современных информационных и коммуникационных технологий в гостиничной деятельности, в том числе по безопасности жизнедеятельности;
- соблюдение кодекса профессиональной этики, формирование клиентурных отношений.

6.2. Общекультурные компетенции:

- способность использовать основы философских знаний для формирования мировоззренческой позиции (ОК-1);
- способность анализировать основные этапы и закономерности исторического развития общества для формирования гражданской позиции (ОК-2);
- способность использовать основы экономических знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-3);
- способность использовать основы правовых знаний в различных сферах жизнедеятельности (ОК-4);
- способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-5);
- способность работать в коллективе, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-6);
- способность использовать приемы оказания первой помощи, методы защиты в условиях чрезвычайных ситуаций (ОК-9).

6.3. Общепрофессиональные компетенции:

- способность организовывать работу исполнителей (ОПК-2).

6.4. Профессиональные компетенции:

- владение навыками определения и анализа затрат гостиничного предприятия и других средств размещения (ПК-3);
- готовность анализировать результаты деятельности функциональных подразделений гостиниц и других средств размещения, уровень обслуживания потребителей, делать соответствующие выводы (ПК-4).

7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Общая трудоемкость преддипломной практики составляет 6 зачетных единиц (216 часов).

| № п/п | Разделы (этапы) практики | Виды учебной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов | | | Формы текущего контроля и промежуточной аттестации |
|-------|--------------------------|---|---|---|--|
| | | Инструктаж о прохождении практики | Изучение учебной литературы | Подготовка и оформление дневника практики | |
| | Подготовительный этап | Инструктаж о прохождении практики | Изучение учебной литературы | Подготовка и оформление дневника практики | Устный опрос о готовности к прохождению практики |
| | Основной этап | Выполнение указаний руководителя от организации | Сбор, анализ и обработка, систематизация фактического материала | Ведение дневника практики | Ежедневный отчет перед руководителем практики от организации |
| | Заключительный этап | Оформление дневника практики | Подготовка отчета о прохождении преддипломной практики | | Защита практики (дифференцированная оценка) |

8. ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ, НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЕ И НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ НА ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ

В ходе преддипломной практики используются следующие образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии:

- инструктажи;
- изучение документов, регламентирующих работу гостиничного предприятия;
- ознакомление с документами гостиничного предприятия и их анализ;
- сбор, анализ, обработка и систематизация фактического материала;
- выполнение конкретных производственных задач в процессе практики;
- ведение дневника практики;
- подготовка отчета о практике;
- защита практики.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ СТУДЕНТОВ НА ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКЕ

9.1. Контрольные вопросы для проведения текущего контроля

Общая характеристика гостиницы:

- 1) Название; юридическое название;
- 2) Организационно-правовая форма;
- 3) Адрес гостиницы;
- 4) Месторасположение, основные подъезды к гостинице;

- 5) Категория, звездность; признаки, определяющие категорию гостиницы;
- 6) Торговая марка (логотип);
- 7) Ведомственное подчинение.
- 8) Этажность;
- 9) Номерной фонд, типы номеров и их стоимость;
- 10) Особенности интерьера;
- 11) Основные службы гостиницы;
- 12) Основные и дополнительные услуги гостиницы;
- 13) Основной сегмент потребителей.

История гостиницы. Год открытия гостиницы. Здание построено по типовому или индивидуальному проекту. Членство гостиницы в корпорациях и международных ассоциациях. Участие гостиницы в международных, российских и московских конкурсах. Награды и звания. Обслуживание различных международных и российских мероприятий: съездов, конференций, олимпиад и т.п.

Организационная структура управления гостиницы:

Руководители гостиницы. Основные службы и отделы, их краткие функции и размещение:

- 1) приема и размещения гостей;
- 2) служба порядка (служба безопасности);
- 3) поэтажного обслуживания (эксплуатация номерного фонда);
- 4) служба организации питания, включая службу room service;
- 5) бронирования номеров;
- 6) техническая
- 7) отдел маркетинга и продаж;
- 8) служба управления качеством;
- 9) служба персонала;
- 10) финансовая, экономическая службы, бухгалтерия.

Основные принципы и содержание процесса обслуживания потребителей гостиничного продукта. Характеристика основных процессов обслуживания гостей:

- 1) встреча гостей;
- 2) регистрация гостей;
- 3) размещение гостей;
- 4) организация расчетов с потребителями, возможность кредитных отношений, возможность скидок определенным категориям гостей;
- 5) транспортировка багажа;
- 6) обслуживание в номерах;
- 7) организация выезда гостей.

Работа администраторов и портье, основные функции, особенности общения с гостями.

Оказание дополнительных услуг, таких как:

- 1) круглосуточное обслуживание на этажах;
- 2) круглосуточная служба портье;
- 3) аренда автомобилей;
- 4) вызов такси;
- 5) организация экскурсий и продажа театральных билетов;
- 6) услуги прачечной и химчистки;
- 7) круглосуточные бизнес-центры, международная и междугородняя телефонная связь и интернет, прием и отправление факсов, ксерокопии;
- 8) обмен валюты;

- 9) индивидуальные сейфы;
- 10) продажа и бронирование авиа и ж/д билетов (представительства авиакомпаний);
- 11) бесплатные газеты и журналы;
- 12) галерея магазинов (торговый центр);
- 13) конференц-залы;
- 14) медицинские услуги (наличие медицинского пункта);
- 15) оздоровительный центр (бассейн, тренажерный зал, солярий, сауна, джакузи);
- 16) услуги парикмахерской;
- 17) услуги массажиста;
- 18) услуги няни;
- 19) автостоянка;
- 20) оформление визовой поддержки.

Номерной фонд гостиницы. Количество номеров и количество апартаментов. Категория номеров: одноместные, двухместные, полулюксы, люксы, апартаменты. Стандартные номера и номера повышенной комфортности. Прейскурант цен на номера, специальная интернет цена, цена для индивидуальных гостей с завтраком, цены со скидкой, цена для групп. Номера и зоны для курящих и некурящих гостей. Интерьеры и оформление номеров (стены, полы, цветы).

Оборудование номеров, отличия в оборудовании в зависимости от категории:

- 1) индивидуально контролируемые системы отопления и кондиционирования воздуха;
- 2) мебель (кровати, шкафы, тумбочки, рабочие столы, барные стойки, диваны, кресла);
- 3) минибар (содержание минибара: алкогольные, безалкогольные напитки, пищевые продукты, табачные изделия);
- 4) ванные комнаты или душевые кабины с туалетными принадлежностями (халаты, полотенца, тапочки, средства личной гигиены, мыло, шампуни и т.п.);
- 5) звукоизоляционные окна и двери;
- 6) цветные телевизоры и радио;
- 7) телефонная связь, доступ к Интернету и электронной почте»
- 8) индивидуальные сейфы;
- 9) дополнительное оснащение номеров (утюги и гладильные доски, фены, прессы для глажки брюк, кофеварки, столовая посуда и приборы и т.п.).

Работа горничных, их основные функции: обслуживание гостей, уборка номеров, замена постельного белья. Особенности взаимоотношений с гостями.

Организация питания гостей в гостинице. Рестораны кафе и бары гостиницы, названия, количество мест, расположение, режим работы. Особенности ассортимента блюд и вин, уровень цен. Интерьер торговых залов ресторанов. Услуги, предоставляемые ресторанами и кафе, бронирование мест, проведение торжественных вечеров, банкетов, обслуживание различных групп туристов, участников мероприятий (конференций, совещаний). Формы ускоренного обслуживания: шведский стол, кофе-брейк, предварительное накрытие столов для групп посетителей. Развлекательные и музыкальные программы.

Лобби-бары и кафе холлы, их предназначение и особенности работы.

Поэтажные буфеты, особенности ассортимента, режим работы.

Служба room service. Заказ и доставка блюд и напитков в номера.

Информационное обеспечение гостиницы. Информация, доводимая до гостей: информация в холлах, лифтах. Информация в номерах. Информационные папки для гостей. Информация о сертификации.

Компьютерное информационное обеспечение работы гостиниц.
Идентификационные признаки, определяющие категорию гостиниц. Сравнительный анализ гостиниц разного уровня: 3, 4 и 5 звезд.

9.2. Задание на преддипломную практику

Перед убытием на практику:

- пройти инструктаж о прохождении практики;
- оформить дневник практики;
- изучить рекомендованные нормативные правовые акты и учебную литературу.

В ходе практики выполняются следующие задания в соответствии с типом преддипломной практики:

- ознакомиться с учредительными документами, внутренней структурой и деятельностью организации прохождения практики;
- выполнять указания руководителя практики от организации;
- собрать и обработать фактический материал для составления отчета о прохождении практики;
- фиксировать в дневнике практики выполненные практические работы;
- по завершении практики получить от руководителя практики от организации характеристику.

В ходе практики выполняются следующие задания согласно подразделению предприятия:

1. Изучить и освоить в период прохождения практики в службе приема и размещения:
 - 1.1. функционирование службы приема и размещения (особенности, основные показатели деятельности службы, их анализ);
 - 1.2. программу регистрации гостей и обязанности регистратора;
 - 1.3. программу визовой поддержки;
 - 1.4. программу бронирования, заселения и выписки гостей;
 - 1.5. гарантированное и негарантированное бронирование;
 - 1.6. основы кассовых операций и операций с кредитными карточками;
 - 1.7. телефонный этикет;
 - 1.8. основы правил гостеприимства гостиничного комплекса;
 - 1.9. самостоятельно работать на АСУ «Орега»: ввод заявок, поселение клиента, выставление счетов, аннуляция поселения, переселение клиента, расчет клиента, оформление выселения гостя).
2. Составить организационную структуру гостиницы (схему).
3. Выявить:
 - 3.1. особенности деятельности службы приема и размещения (составить перечень);
 - 3.2. функциональные обязанности начальника службы приема и размещения гостиницы, сотрудников службы (составить перечень, квалификационные требования, возможности карьерного роста);
 - 3.3. взаимосвязь службы приема и размещения с другими подразделениями (составить схему);
 - 3.4. используемые технологии в разработке управленческих решений (перечень, анализ, рекомендации по повышению эффективности управления);
 - 3.5. используемые технологии в управлении качеством услуг (перечень, анализ, рекомендации по повышению эффективности управления);

- 3.6.** пути формирования корпоративной культуры (этика поведения сотрудников службы гостиницы (принципы), особенности работы с «трудным» клиентом, конфликты и пути их разрешения);
- 3.7.** влияние деятельности службы приема и размещения на повышение конкурентоспособности гостиницы (перечень, анализ).
4. Составить учет заселения гостиницы (составить таблицу).
 5. Рассчитать загрузку номерного фонда гостиницы (составить таблицу).
 6. Изучить основные показатели деятельности гостиницы (составить таблицу, подготовить динамический и сравнительный анализ).
 7. Освоить основные технологии в деятельности данной службы гостиничного предприятия.
 8. Принять участие в проведении обучающих мероприятий для персонала службы гостиничного предприятия.
 9. Ознакомиться (при возможности доступа) с аналитическими материалами, базами данных, отчётами о функционировании данной службы гостиничного предприятия.
2. Изучить и освоить в период прохождения преддипломной практики в Финансовом отделе гостиницы:

| | |
|------------------------|---|
| Ориентация | <ul style="list-style-type: none"> - Функционирование Финансового отдела - Основы бухгалтерского учета - Основы обращения с оборудованием |
| Складской учет | <ul style="list-style-type: none"> - Контроль за приемкой товаров - Контроль за перемещением и выдачей товаров - Анализ и исследование рынка товаров |
| Расчеты с поставщиками | <ul style="list-style-type: none"> - Создание базы данных поставщиков - Подготовка и обработка документов по оплате - Обработка операций по текущим счетам - Подготовка платежных документов |
| Расчеты с покупателями | <ul style="list-style-type: none"> - Создание базы данных покупателей - Сортировка счетов-фактур, актов выполненных работ - Выставление счетов покупателям - Сверка оплат по кредитным картам |
| Учет доходов | <ul style="list-style-type: none"> - Проверка отчетов о ежедневной выручке - Подготовка отчета Комбината Питания - Проверка стоимости номеров - Проверка отчета Хозяйственного отдела - Сортировка чеков |

3. Изучить и освоить в период прохождения практики в отделе маркетинга гостиницы:
- 3.1. функционирование коммерческо-административной службы (цели, задачи, основные показатели деятельности службы, их анализ).
 - 3.2. Составить организационную структуру гостиницы (схему).

3.3. Выявить:

- особенности деятельности коммерческо-административной службы (составить перечень);
- функциональные обязанности руководителя коммерческо-административной службы гостиницы, сотрудников службы (составить перечень, квалификационные требования, возможности карьерного роста);
- взаимосвязь коммерческо-административной службы с другими подразделениями (составить схему);
- используемые технологии в разработке управленческих решений (перечень, анализ, рекомендации по повышению эффективности управления);
- используемые технологии в управлении качеством услуг (перечень, анализ, рекомендации по повышению эффективности управления);
- влияние деятельности коммерческо-административной службы на повышение конкурентоспособности гостиницы (перечень, анализ).

3.4. Изучить:

- основные показатели деятельности коммерческо-административной службы гостиницы (составить таблицу, подготовить динамический и сравнительный анализ).
- Формирование тарифов и цен, их зависимость от состава клиентов (разовые, групповые), сезона, способа заезда (бронирование, «от стойки»), возможные скидки.
- Техническое оснащение службы.
- Маркетинг в коммерческой службе (миссия, ситуационный анализ, статистика, план действий, PROMOTION).
- Составление договоров и работа с клиентами, поиск и привлечение клиентов.
- Анализ рынка гостиничных услуг.
- Способы оплаты (наличные, безналичные, кредитные карточки).
- Технику безопасности.
- Особенности бухгалтерского учета и возможные способы уменьшения налоговых платежей.
- Влияние службы на всю работу гостиницы (конкурентные цены, скидки, привлечение клиентов).
- Поиск возможностей по повышению рентабельности работы гостиницы.
- Рекламную деятельность.

3.5. Освоить основные технологии в деятельности данной службы гостиничного предприятия.

3.6. Принять участие в проведении обучающих мероприятий для персонала службы гостиничного предприятия.

3.7. Ознакомиться (при возможности доступа) с аналитическими материалами, базами данных, отчётами о функционировании данной службы гостиничного предприятия.

4. Изучить и освоить в период прохождения практики в ресторанной службе гостиницы:

1. функционирование ресторанной службы (цели, задачи, основные показатели деятельности службы, их анализ);
2. техническое оснащение службы;
3. технику безопасности.
4. Составить организационную структуру ресторанной службы гостиницы (схему).
5. Выявить:
 - особенности деятельности ресторанной службы (составить перечень);
 - функциональные обязанности начальника ресторанной службы гостиницы, сотрудников службы (составить перечень, квалификационные требования, возможности карьерного роста);
 - взаимосвязь ресторанной службы с другими подразделениями (составить схему);
 - используемые технологии в разработке управленческих решений (перечень, анализ, рекомендации по повышению эффективности управления);
 - используемые технологии в управлении качеством услуг (перечень, анализ, рекомендации по повышению эффективности управления);
 - влияние деятельности ресторанной службы на повышение конкурентоспособности гостиницы (перечень, анализ).
6. Изучить:
 - основные показатели деятельности ресторанной службы гостиницы (составить таблицу, подготовить динамический и сравнительный анализ);
 - формирование тарифов и цен, их зависимость от состава клиентов (разовые, групповые), сезона, способа заезда (бронирование, «от стойки»), возможные скидки;
 - маркетинг в ресторанной службе (миссия, ситуационный анализ, статистика, план действий, PROMOTION);
 - анализ рынка ресторанных услуг, конкурентные преимущества;
 - способы оплаты (наличные, безналичные, кредитные карточки);
 - особенности бухгалтерского учета и возможные способы уменьшения налоговых платежей;
 - влияние ресторанной службы на всю работу гостиницы (конкурентные цены, скидки, привлечение клиентов);
 - поиск возможностей по повышению рентабельности работы ресторанной службы гостиницы;
 - рекламную деятельность ресторанной службы гостиницы.
7. Освоить основные технологии в деятельности данной службы гостиничного предприятия.
8. Принять участие в проведении обучающих мероприятий для персонала службы гостиничного предприятия.
9. Ознакомиться (при возможности доступа) с аналитическими материалами, базами данных, отчётами о функционировании данной службы гостиничного предприятия.

После прохождения практики:

- оформить дневник практики и представить его на кафедру;
- подготовить отчет о прохождении практики;
- в установленное время защитить отчет о прохождении практики путем его компьютерной презентации.

10. ФОРМЫ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ (ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ)

По итогам преддипломной практики предусматривается промежуточная аттестация в виде защиты преддипломной практики с выставлением дифференцированной оценки. Студент представляет характеристику и отзыв от руководителя практики, пишет отчет о практике. Время проведения защиты практики устанавливается расписанием занятий для конкретной учебной группы.

11. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

11.1. Источники

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993 г.) (с последующими изменениями и дополнениями) // URL: <http://pravo.gov.ru/> (дата обращения 12.01.2016).
2. Трудовой кодекс Российской Федерации: Закон Российской Федерации от 30.12.2001 № 197-ФЗ (принят ГД ФС РФ 21.12.2001) (с последующими изменениями и дополнениями) // URL: <http://pravo.gov.ru/> (дата обращения 12.01.2016).
3. Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ (с последующими изменениями и дополнениями) // URL: <http://pravo.gov.ru/> (дата обращения 12.01.2016).
4. Федеральный закон РФ «О защите прав потребителей» (действующая редакция от 05.05.2014) от 7 февраля 1992г. № 2300-1. URL: <http://consultant.ru/>(дата обращения 12.01.2016).
5. ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования» от 30.06.2009г. URL:<http://vsegost.com//>(дата обращения 12.01.2016).
6. ГОСТ Р 53423-2009 (ИСО 18513:2003) «Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения» от 01.07.2010г. URL:<http://vsegost.com//>(дата обращения 12.01.2016).
7. ГОСТ Р ИСО 31000–2010. Менеджмент риска. Принципы и руководство. 30.03.2012 г. URL: <http://vsegost.com//>(дата обращения 12.01.2016).
8. Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014г. №1215 «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями». URL: <http://www.consultant.ru/> (дата обращения 12.01.2016).
9. Федеральная служба государственной статистики URL:<http://www.gks.ru/> (дата обращения 12.01.2016)
10. Министерство экономического развития РФ URL: <http://economy.gov.ru/>, (дата обращения 12.01.2016)

11.2. Основная литература

1. Баумгартен Л.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: учебник для студентов учреждений высшего профильного образования / Л.В. Баумгартен. М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 288 с.

2. Кобяк М.В. Стандартизация и контроль качества гостиничных услуг: практическое пособие / М.В. Кобяк. – СПб.: ИЦ «Интермедия», 2014. – 284 с.
3. Медлик С. Гостиничный бизнес: Учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм; [пер. с англ. А.В. Павлов]. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2013. – 239 с.
4. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2014.
5. Тимохина Т.Л. Технологии гостиничной деятельности. Теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Т. Л. Тимохина. – М.: Юрайт, 2014.

11.3. Дополнительная литература

1. Байлик С.И. Гостиничное хозяйство. Организация, управление, обслуживание. Киев, 2011.
2. Баумгартен Л.В. Стандартизация и сертификация в туризме: Практикум / Л.В. Баумгартен. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2013. – 304 с.
3. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания. Ростов-на-Дону, 2011.
4. Кобяк М.В. Управление качеством в гостинице: учеб. Пособие для вузов / М.В. Кобяк С.С., Скобкин. М., 2010.
5. Лесник А.Л., Смирнова М.Н. Практические аспекты работы в гостиницах: Сборник деловых ситуаций для студентов и слушателей. М., 2012.
6. Малых Н.И., Можаяева Н.Г. Экономика гостиничного предприятия: учебное пособие / Н.И. Малых, Н.Г. Можаяева. – М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2013. – 230 с.

11.4. Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Лицензионное программное обеспечение: операционная система Windows, серверное программное обеспечение Microsoft, сетевое средство защиты информации, библиотечная система Ирбис, средство управления базами данных Microsoft SQL, Microsoft Office, 1С Bitrix Управление сайтом, 1С Университет, система распознавания текста FineReader, программный комплекс Альтасофт, графический редактор Photoshop.
2. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (локальная сеть МГИ имени Е.Р. Дашковой) / Режим доступа: <http://www.consultant.plus.ru>
3. Официальный правовой портал «Законодательство России» (свободный доступ) / Режим доступа: <http://www.pravo.gov.ru/>
4. Электронная библиотечная система IPRbooks.
5. Портал электронных образовательных ресурсов МГИ им. Е.Р. Дашковой

12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРЕДДИПЛОМНОЙ ПРАКТИКИ

Преддипломная практика проводится в гостиничном предприятии, располагающим номерным фондом, стойкой рецепции гостей, специально оборудованными служебными помещениями и кабинетами, бытовыми помещениями, соответствующими действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

Рабочее место обучающегося во время преддипломной практики оснащено компьютерной техникой.

13. Приложения

Приложение 1

План-график преддипломной практики

Преддипломная практика проходит в ____ семестре составляет _____ часа и включает следующие виды работ:

| №№ п/п | Запланированные виды работ | Сроки выполнения | Отметка руководителя от института о выполнении | Отметка руководителя от гостиничного предприятия о выполнении |
|-----------|----------------------------|---------------------|---|--|
| 1. | | | | |
| 2. | | | | |
| 3. | | | | |
| 4. | | | | |
| 5. | | | | |
| 6. | | | | |
| 7. | | | | |
| 8. | | | | |
| 9. | | | | |
| 10. | | | | |
| 11. | | | | |

Подпись обучающегося _____ / ____ ФИО _____ /

« _____ » _____ 20__ г.

Подпись руководителя от института _____ / ____ ФИО _____ /

« _____ » _____ 20__ г.

Подпись руководителя

от гостиничного предприятия _____ / ____ ФИО _____ /

« _____ » _____ 20__ г.

ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА

На _____

(ФИО практиканта)

студента _____ курса, уч. группы _____

проходившего преддипломную практику

_____ (наименование гостиничного предприятия)

_____ (в качестве)

начало практики _____ окончание практики _____

Краткие рекомендации руководителю при написании характеристики-отзыва:

1. Успехи в овладении практическими умениями и навыками по профессии за время практики.
2. Отношение к работе (интерес, инициативность, оперативность, исполнительность, соблюдение трудовой дисциплины и другое).
3. Качество выполненной обучающимся работы.
4. Умение обучающегося анализировать ситуации и принимать по ним решения.
5. Отношение к выполнению программы практики.
6. Оценка.

Руководитель

_____ (гостиничное предприятие)

_____ / _____ /

(подпись) (ФИО)

« _____ » _____ 20__ г.

Примечание: Отзыв-характеристика о прохождении практики составляется произвольно с отражением указанных вопросов, а также других данных характеризующих стажёра.

ОТЧЕТ

о прохождении преддипломной практики

(наименование гостиничного предприятия)

в период с « ___ » _____ 20__ г. по « ___ » _____ 20__ г.

Введение

Время, место, наименование организации, где студент проходил преддипломную практику, в каком качестве работал студент, какие работы выполнены студентом, задачи стоящие перед студентом непосредственно в процессе прохождения практики и пути их достижения).

Объём введения – 1,5 – 3 листа.

Основная часть

Изучение разновидностей индивидуальных и коллективных средств размещения, описание объекта прохождения практики обучающегося, описание нормативных внешних и внутренних документов, которыми руководствуется гостиничное предприятие в своей деятельности, описание рынка деятельности (целевого клиента), систематизация собранных на месте практики материалов обучающимся. Изучение структуры гостиничного предприятия, его основных и вспомогательных служб, изучение процесса коммуникации между подразделениями, описание номерного фонда гостиницы, анализ стандартов работы служб гостиничного предприятия, сбор информации о посетителях гостиничного предприятия, цели визита и продолжительности и другое.

В основной части должны быть полностью и качественно изложены ответы на все задания на практику.

Заключение

В заключении студент делает аналитические выводы, связанные с прохождением практики (теоретические и практические вопросы, возникшие у студента в связи с изучением деятельности органа места прохождения практики, освещение причин их возникновения и способов решения, предложения по совершенствованию законодательства и др.).

Студент обобщает работу и формирует общий вывод, о том, насколько практика способствовала углублению и закреплению теоретических знаний об изученных понятиях и категориях различных отраслей права, овладению практическими навыками работы. Указывает, что нового он узнал в результате прохождения практики, какую пользу она принесла, какие трудности встретились в работе, а также свое мнение о возможном улучшении деятельности органа, практические рекомендации.

Объём заключения – 1,5 – 3 листа.

