*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: https://stuservis.ru/otchet-po-praktike/426017*

**Тип работы:** Отчет по практике

**Предмет:** Гостиничное дело

Введение
1. Характеристика культурно-исторических, национальных и религиозных традиций среды деятельности предприятия сферы услуг (ИУК-1.1, ИУК-5.3)
2. Общая характеристика деятельности предприятия сервиса (места прохождения практики) (ИОПК-2.2)
2.1. Организационная структура предприятия
2.2. Основные виды услуг, их ассортимент
3. Нормативно-правовая регламентация деятельности предприятий сервиса. Внутренний документооборот (ИУК-2.2 ИОПК-3.3, ИОПК-6.2, ИОПК-6.3)
3.1 Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельности организации (Федеральные и региональные законы, муниципальные правовые акты, международные и отраслевые стандарты, СанПин, регламенты и т.д.)
3.2. Правила оказания услуг
3.3. Внутренняя документация предприятия (устав, должностные инструкции и пр.)
3.4. Организация документооборота на предприятии
4. Анализ рынка и ближайших конкурентов предприятия (ИУК-1.1, ИУК-1.2, ИОПК-4.1)
4.1. Общий анализ рыночной среды деятельности предприятия
4.2. Анализ ближайших конкурентов предприятия
5. Деятельность подразделений и служб предприятия. Внутрифирменный контроль и планирование (ИОПК-2.2, ИОПК-2.3)
5.1. Характеристика деятельности подразделений и служб предприятия
5.2. Координация деятельности подразделений предприятия и организация внутрифирменного контроля
5.3. Организация внутрифирменного планирования
6. Качество услуг и обслуживания на предприятии (ИОПК-3.3)
7. Материальные ресурсы деятельности предприятия сервиса (места прохождения практики) (ИУК-2.1)
7.1. Характеристики здания, помещений, оборудования
7.2. Анализ контактной зоны
7.3. Характеристики используемого сырья, продуктов, материалов
7.4. Уровень технико-технологической оснащенности и обеспеченности материальными ресурсами на предприятии
8. Комплексная характеристика потребителей и деловых партнёров предприятия. Деловые коммуникации (ИУК-4.3)
8.1. Социально-экономическая характеристика потребителей услуг - клиентов организации (пол, возраст, уровень дохода и т.д.)
8.2. Социально-экономическая характеристика деловых партнёров организации
8.3. Деловые коммуникации на предприятии
9. Характеристика персонала предприятия. Командная работа. Мотивация персонала (ИУК- 3.2, ИУК-6.3, ИУК-7.2, ИОПК-2.3)
9.1. Социально-экономическая характеристика персонала
9.2. Профессионально-этические требования к персоналу при взаимодействии с потребителями и деловыми партнёрами
9.3. Система мотивации персонала на предприятии
9.4. Коллектив предприятия как команда: распределение ролей в команде и командная работа
9.5. Режим работы предприятия и сотрудников подразделений
9.6. Профессиональные риски для здоровья различных категорий сотрудников и меры профилактики их воздействия
10. Технологические новации, информационно-коммуникационные технологии и программное обеспечение на предприятии (ИОПК-1.3, ИОПК-8.2)

10.1. Использование в деятельности ресурсов интернета
10.2. Характеристика программного обеспечения деятельности
10.3. Технологические новации на предприятии
11. Финансово-экономические показатели, характеризующие деятельность подразделений предприятия. Оценка эффективности (ИОПК-5.1, ИОПК-5.2, ИОПК-5.3)
12. Методы продвижения, технологии продаж и каналы сбыта сервисных продуктов и услуг. Рекламная деятельность (ИОПК-4.2)
12.1. Методы продвижения услуг
12.2. Рекламная деятельность
12.3. Технологии продаж и каналы сбыта
12.4. Использование интернет-технологий при продвижении и сбыте
13. Техника безопасности и охрана труда на предприятии сервиса (ИУК-8.1, ИУК-8.2, ИОПК-7.2).
13.1. Нормативно-правовая база правил и требований охраны труда и техники безопасности в деятельности предприятия сферы услуг (места прохождения практики);
13.2. Вредные и опасные факторы среды в деятельности конкретного предприятия сферы услуг – объекта производственной практики
13.3. Правила действий при возникновении чрезвычайных ситуаций
13.4. Организация охраны труда и соблюдения техники безопасности на предприятии
14. Стратегический анализ деятельности предприятия сервиса (ИУК-2.1)
14.1. SWOT-анализ деятельности предприятия сервиса
14.2. Определение стратегических направлений развития предприятия и тактических задач по их реализации
15. Требования антикоррупционного законодательства в деятельности конкретного предприятия (места прохождения практики) (ИУК-10.2)
16. Индивидуальное задание
Заключение (выводы)
Список используемых информационных источников (ИУК-1.2)
ПРИЛОЖЕНИЕ

Производственная практика (преддипломная практика) является частью практической подготовки выпускников. Производственная практика (преддипломная практика) студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис (направленность (профиль) подготовки – «Организация услуг гостеприимства и общественного питания») проводится в целях получения умений и навыков в области сервисной деятельности в сфере гостеприимства и общественного питания для получения углублённого опыта профессиональной деятельности и подготовки материалов для выпускной квалификационной работы бакалавра на основе практического использования знаний, приобретенных в процессе обучения (область профессиональной деятельности включает сервис и оказание услуг населению). В итоге прохождения производственной практики (преддипломной практики) у студента должны быть достигнуты результаты обучения, соответствующие этапу формирования профессиональных компетенций, необходимых для последующей работы в сфере сервиса в рамках осуществления сервисной и организационно-управленческой деятельности на предприятиях гостеприимства и общественного питания.
Видом практики, описываемой настоящей программой, является производственная практика. Тип практики: преддипломная практика.
Способы проведения практики с учётом требований федерального государственного образовательного стандарта: стационарная, выездная.
Форма практики: дискретная (путём выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения практики).
Форма организации образовательной деятельности при реализации практики: практическая подготовка
Преддипломная практика ориентирована на освоение определённых этапов формирования следующих компетенций:
Предоставление гостиничных услуг в развлекательных заведениях действительно можно рассматривать как своего рода диалог культур. Соответственно, необходимо учитывать индивидуальные особенности каждого гостя, чтобы добиться положительного эффекта от такого диалога. Понимание индивидуальной культуры каждого гостя - это не только процесс общения, но и знание культурных особенностей нации в целом - обычаев, традиций, религии, духовных ценностей, представлений о морали и этике, знание

культурных и бытовых вопросов, религиозных традиций, гастрономических предпочтений и т.д. Национальные особенности определяют и особенности размещения групп отдыхающих. По прибытии также следует учитывать предрассудки и суеверия, с которыми сталкиваются люди разных национальностей. Так, во многих отелях нет номеров под номером «666», так как это число считается числом нечистой силы. Традиционно многие гости также предосудительно относятся к номеру 13, несмотря на возможное высокое качество номера и предлагаемые скидки и бонусы.

Не менее важна и символика цвета. Традиционные свадебные комнаты, оформленные в белом цвете, могут восприниматься представителями восточных культур как негативные, поскольку белый цвет, в отличие от западного, является символом смерти, где он символизирует чистоту и нежность. Традиционно администрация отеля при предоставлении гостиничных услуг учитывает и кулинарные предпочтения гостей - отказ от употребления свинины евреями и мусульманами, вегетарианство и т.д. и предлагает несколько блюд как в виде шведского стола, так и в виде питания в ресторанах и столовых.

Организационная структура - линейно-функциональная (рисунок 2.1). Организационная структура такого типа управления обеспечивает такое разделение управленческого труда, при котором линейное звено управления называется командованием, а функциональный отдел называется предложением, которое помогает формулировать конкретные вопросы и формулировать соответствующие решения, планы и замыслы. Именно такая организационная структура присуща гостинице «Наири». Линейно-функциональная структура управления «Наири» имеет много преимуществ: быстро выполнять приказы и инструкции вышестоящего руководителя подчиненному менеджеру, разумное сочетание линейных и функциональных взаимосвязей; стабильность полномочий и ответственности персонала; единство и ясность управления; более высокая эффективность принятия решений и их исполнения, чем линейная структура; личная ответственность каждого менеджера за результаты мероприятия; специалисты профессионально решают поставленные задачи.Недостатки линейно-функционального проектирования включают расхождения между линейными и функциональными сотрудниками. Линейные слуги часто противодействуют работе функциональных экспертов; могут возникнуть разногласия, если они неверно истолковывают информацию, полученную от экспертов, которая передается от линейных слуг непосредственным исполнителям.Услуги отеля «Наири»:

- обеспечение минимальных бытовых условий;
- звонок для пробуждения в определенное время;
- предоставление различной информации;
- предоставление аптечки;
- вызов службы экстренной помощи;
- предоставление корреспонденции (или Интернета);
- уборка жилых помещений.

1. Гридин А. Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания; Академия - М., 2017. - 224 с.
2. Гуляев, В. Г. Организация гостиничной деятельности: учебное пособие / В. Г. Гуляев. М.: Нолидж, 2017 - 174 с.
3. Европейский гостиничный маркетинг; Финансы и статистика - М., 2019. - 224 с.
4. Ехина М.А. Бронирование гостиничных услуг. Учебник; Академия (Academia) - М., 2014. - 236 с.
5. Бабич, Т.Н. Прогнозирование и планирование в условиях рынка: Учебное пособие / Т.Н. Бабич, И.А. Козьева, Ю.В. Вертакова, Э.Н. Кузьбожев. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 336 с.
6. Баринов, В.А. Бизнес-планирование: Учебное пособие / В.А. Баринов. - М.: Форум, 2020. - 256 с.
7. Басовский, Л.Е. Прогнозирование и планирование в условиях рынка: Учебное пособие / Л.Е. Басовский. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2017. - 260 с.
8. Безрутченко, Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие, 2-е изд. / Ю.В. Безрутченко. - М.: Дашков и К, 2021. - 232 с.
9. Борушко, Н. В. Маркетинговые коммуникации [Текст]: курс лекций / Н. В. Борушко. - Минск: БГТУ, 2016. - 306 с.
10. Бурняшева, Л.А. Сервисная деятельность / Л.А. Бурняшева. - М.: КноРус, 2020. - 160 с.
11. Быкардов Л.В., Алексеев П.Д. Финансово-экономическое состояние предприятия: Практическое пособие. - М. Изд-во ПРИОР, 2017. – 227 с.

*Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: https://stuservis.ru/otchet-*

po-praktike/426017