



Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования Центросоюза Российской Федерации
Сибирский университет потребительской кооперации

УТВЕРЖДАЮ

Проректора по учебной работе

 Л.В. Ватлина

28 мая 2025г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

по профессиональному модулю

**ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб
предприятий туризма и гостеприимства**

по специальности
среднего профессионального образования

43.02.16 Туризм и гостеприимство

(направленность предоставление туроператорских и турагентских услуг)

Квалификация выпускника: Специалист по туризму
и гостеприимству

Новосибирск
2025

Рабочая программа производственной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства разработана в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (направленность предоставление туроператорских и турагентских услуг), утвержденного приказом Минобрнауки Российской Федерации от 12 декабря 2022 г. № 1100.

РАЗРАБОТЧИК:

Осипова Н.В., мастер производственного обучения кафедры сервиса и туризма

РЕЦЕНЗЕНТ:

Осипова Е.Н., канд. техн. наук, доцент, кафедра сервиса и туризма

Рабочая программа производственной практики по профессиональному модулю «ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» рассмотрена и одобрена на заседании кафедры сервиса и туризма, протокол от 28 мая 2025 г., № 8

Заведующий кафедрой сервиса и туризма



Е.Н. Осипова

РАЗДЕЛ 1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ

1.1. Цель и задачи практики

Целью производственной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства является формирование у обучающихся общих и профессиональных компетенций, приобретение практического опыта, направленное на освоение вида деятельности по обслуживанию гостей в процессе проживания по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (направленность предоставление туроператорских и турагентских услуг).

Задачами производственной практики по профессиональному модулю являются:

- расширение, углубление и систематизация знаний и умений, полученных при изучении междисциплинарного курса (МДК) «Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства» на основе изучения деятельности конкретной организации;
- закрепление первоначального практического опыта и приобретение самостоятельного опыта профессиональной деятельности в условиях трудового коллектива;
- приобщение к работе в трудовом коллективе;
- развитие профессионального мышления;
- отбор необходимого материала для выполнения индивидуального задания и составления Отчета о прохождении производственной практики;
- получение практических навыков организации и контроля работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при предоставлении услуги размещения, дополнительных услуг, уборке номеров и служебных помещений;
- научить студентов организовывать и выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах (room-service);
- научить студентов вести учет оборудования и инвентаря гостиницы;
- получение практических навыков обеспечения сохранности вещей и ценностей проживающих.

В результате прохождения производственной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства должен:

знать:

- структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы;
- принципы взаимодействия с другими службами отеля;
- сервисные стандарты housekeeping;
- санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей;

- порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда;
- принципы управления материально-производственными запасами;
- методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса;
- требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности;
- систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

уметь:

- планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы;
- рассчитывать нормативы работы горничных;
- контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы, работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации;

иметь практический опыт в:

- в разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда;
- планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

1.2. Вид практики, способ и форма ее проведения

Вид практики – производственная.

Форма проведения производственной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства:

концентрированно - путем выделения в графике учебного процесса непрерывного периода учебного времени для проведения учебных практик, предусмотренных ОПОП СПО после освоения междисциплинарного курса и прохождения учебной практики.

1.3. Планируемые результаты обучения в процессе прохождения практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы

<i>Код</i>	<i>Наименование общих компетенций</i>
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере,

	использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 09	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

Формирование профессиональных компетенций, умений и навыков:

Таблица 2 – Перечень профессиональных компетенций

<i>Код</i>	<i>Наименование профессиональных компетенций</i>	<i>Умения</i>	<i>Навыки</i>
ВД 1 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства			
ПК 1.1	Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации) Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры Владеть культурой межличностного общения	Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные переговоры
ПК 1.2	Организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Взаимодействовать с туроператорами, экскурсионными бюро, кассами продажи билетов	Осуществлять организацию и контроль работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
ПК 1.3	Координировать и контролировать деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства	Владеть технологией делопроизводства (ведение документации, хранение и извлечение информации)	Производить координацию работы сотрудников службы предприятия туризма и гостеприимства
ПК 1.4	Осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги	Владеть техникой переговоров, устного общения, включая телефонные	Использовать технику переговоров, устного общения, включая телефонные

		переговоры	переговоры
--	--	------------	------------

1.4. Место практики в структуре образовательной программы

Производственная практика реализуется в рамках профессионального модуля ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства.

1.5. Место и время проведения производственной (по профилю специальности) практики

Производственная практика по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства проводится у обучающихся на базе общего образования: для очной формы – на 3 курсе в 6 семестре;

Производственная практика проходит в организациях, направление деятельности которых соответствует профилю подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (направленность предоставление туроператорских и турагентских услуг), на основе договоров, заключенных между университетом и организацией на проведение производственной практики.

Производственная практика должна проводиться в специально оборудованных помещениях или иные подразделениях организаций, с которыми заключен договор на организацию и проведение практики.

РАЗДЕЛ 2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

2.1. Трудоемкость производственной практики

Продолжительность производственной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства согласно ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство (направленность предоставление туроператорских и турагентских услуг) учебному плану составляет 72 часа.

2.2. Содержание этапов прохождения производственной практики (по профилю специальности)

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды производственной работы на практике	Код компетенции
1	Подготовительный этап	1. Инструктаж по технике безопасности и правилам поведения во время прохождения производственной практики. 2. Определение цели, задач производственной практики, получение индивидуального задания	ОК01, ОК 05, ОК 07 ПК 1.1
2	Основной этап (практическая подготовка)	1. Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих 2. Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений	ОК01, ОК 05, ОК 07, ОК 08 ПК 1.1 ПК 1.2.

		<p>общего пользования.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Проведение контроля готовности номеров к заселению 4. Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой 5. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание дополнительных услуг по стирке и чистке одежды и др. 6. Осуществление контроля использования моющих и чистящих средств, инвентаря, оборудования. 7. Ведение учета забытых вещей. 8. Работа с просьбами и жалобами гостей. 9. Оформление актов активирования утерянной или испорченной гостиничной собственности 10. Заполнение документов по соответствию выполненных работ стандартам качества 11. Проведение инструктажа персонала службы и обучающих занятий. 12. Оформление бланков заказов и квитанций на оказание персональных услуг 13. Оформление отчетной документации 14. Информирование потребителя о правилах безопасности во время проживания в гостиницах и туристских комплексах 15. Оформление актов на списание малоценного инвентаря 	
3	Этап обработки и анализа полученного профессионального опыта <i>(практическая подготовка)</i>	Сбор, обработка и систематизация фактического и литературного материала	ОК01, ОК 05, ОК 07 ОК 09 ПК 1.3 ПК 1.4
4	Этап подготовки отчета	Описание, обобщение, подготовка информации для отчета, оформление и защита отчета	

РАЗДЕЛ 3. СИСТЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

3.1. Формы документов и отчетности о прохождении производственной практики

При направлении на производственную практику по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства обучающийся получает:

- инструкцию по технике безопасности и правилам поведения при прохождении практики по профессиональному модулю обучающимися СибУПК в организации;
- задание на производственную практику.

В период прохождения производственной практики обучающимся ведется дневник прохождения практики. В качестве приложения к дневнику

практики обучающийся оформляет графические, аудио-, фото-, видео-материалы, подтверждающие практический опыт, полученный на практике. По результатам прохождения производственной практики обучающийся обязан предоставить на кафедру:

- отчет о прохождении производственной практики;
- аттестационный лист по производственной практике;
- характеристику обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения производственной практики;
- дневник прохождения практики.

3.2. Требования к содержанию и оформлению Отчета о прохождении производственной практики

При представлении Отчета о прохождении производственной практики основные структурные элементы располагаются в следующей последовательности:

- подтверждение организации о принятии студента на практику (договор с организацией/письмо-направление);
- титульный лист Отчета о прохождении производственной практики;
- аттестационный лист по производственной практике;
- характеристика обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения производственной практики;
- задание на производственную практику;
- дневник прохождения практики;
- содержание;
- ведение;
- основная часть Отчета о прохождении производственной практики;
- заключение;
- список использованных источников;
- приложения.

Титульный лист выступает первой страницей Отчета о прохождении производственной практики, при этом номер страницы не проставляется.

Содержание является второй страницей Отчета о прохождении производственной практики, на которой номер страницы проставляется.

Содержание включает Введение, наименование разделов основной части Отчета о прохождении производственной практики, Заключение, Список использованных источников и Приложения с указанием номеров страниц, с которых начинаются перечисленные элементы. Слово «СОДЕРЖАНИЕ» записывается в виде заголовка прописными буквами.

Введение включает следующие обязательные элементы: цель и задачи производственной практики, указание организации, на базе которой проходила производственная практика, краткое описание выполненных работ на практике, практическая значимость полученных результатов.

При прохождении производственной практики на базе гостиничного предприятия основная часть отчета должна содержать следующие разделы:

1. Характеристика средства размещения
2. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
4. Контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Образец содержания отчета о прохождении производственной практики по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства представлен в приложении 1.

В заключении должны быть представлены основные итоговые результаты выполненных работ, изложены краткие выводы.

Список использованных источников является необходимым и завершающим элементом Отчета о прохождении производственной практики. Список использованных источников должен содержать библиографическое описание источников, непосредственно использованных студентом в процессе прохождения производственной практики и подготовки Отчета о прохождении производственной практики. В данный Список использованных источников могут быть включены источники, как рекомендованные преподавателем профессионального модуля (руководителем производственной практики), так и самостоятельно найденные и использованные обучающимся при выполнении работы.

В приложения включаются материалы, связанные с выполнением работ на практике, но которые по каким-либо причинам не могут быть включены в основную часть Отчета о прохождении производственной практики. К ним могут относиться:

- таблицы вспомогательных цифровых данных;
- справочные данные;
- документы организации;
- фотографии;
- крупные схемы, графики, рисунки, диаграммы и др.

3.3. Порядок проведения промежуточной аттестации по итогам производственной практики

Аттестация по итогам производственной практики проводится в течение недели после окончания практики.

В качестве формы контроля предусмотрен дифференцированный зачет в форме собеседования, который выставляется при условии:

- положительного аттестационного листа по производственной практике руководителей практики от организации и образовательной организации об уровне освоения профессиональных компетенций;

- наличия положительной характеристики организации на обучающегося по освоению профессиональных компетенций в период прохождения практики;
- полноты и своевременности представления дневника о прохождении практики;
- полноты и своевременности представления Отчета о прохождении производственной практики в соответствии с заданием на производственную практику.

РАЗДЕЛ 4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики

Основная учебная литература

4.2.1 Нормативные документы:

1. Правила предоставления гостиничных услуг (последняя редакция 9 октября 2015. № 1085 Москва)
2. Федеральный закон « Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996(№ 132-ФЗ последняя редакция)
3. ГОСТ Р 51185-2014 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»
4. Приказ № 86 от 21 июля 2005 года «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения»

4.2.2. Основные источники:

1. Индустрия гостеприимства. Основы организации и управления: учебное пособие для СПО - М.: Форум: Инфра-М, 2019. -400с.
2. Гончарова Л.П. Гостиничный сервис: Учебное пособие / Гончарова Людмила Павловна. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2018. - 174 с.: 60x90 1/16. - (Среднее профессиональное образование) ISBN 978-5-16-107227-1 (online) - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/987236>
3. ИНОСТРАННЫЙ язык. Английский язык: учебное пособие / ЧОУ ВО Центросоюза РФ СибУПК; сост.: М.С.Жданова, И.А.Самок. – Новосибирск, 2018. – 111 с.: ил. – Библиогр.: с. 110. ISBN 978-5-334-00174-9
4. Тимохина, Т.Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика: учебник для прикладного бакалавриата / Тимохина Т.Л.-М.: Юрайт, 2018. -337с.

4.2.3 Дополнительные источники

1. Сорокина. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: учебное пособие СПО / СОРОКИНА.-М.: Альфа-М: Инфра-М, 2017. -304с.

2. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания: учебное пособие для учреждений СПО / Гридин Анатолий Дмитриевич. - 3-е изд., испр. - М.: Академия, 2016. - 222с. - (Профессиональное образование. Гостиничный сервис).- Библиогр.: с.216-217. - ISBN 978-5-4468-3040-

3. Можаяева Н.Г. Индустрия гостеприимства: практикум / Н.Г. Можаяева, М.В. Камшечко. — М.: ФОРУМ: ИНФРА-М, 2016. — 120 с.

4. Можаяева Н.Г.. Гостиничный сервис : учебник для учреждений СПО / Н.Г. Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М. : Альфа-М:нфра-М, 2016. - 240с. - (Профиль). - Библиогр.:239 и в подстроч.примеч. - ISBN 978-5-98281-357-2. - ISBN 978-5-16-006947-0.

5. Ишимцева Ксения Владимировна. Английский язык для индустрии гостеприимства : учебное пособие для учреждений СПО / Ишимцева Ксения Владимировна, Е. Н. Мотинова, В. В. Темякова. - М. : Альфа-М:Инфра-М, 2017. - 191с. - (Профиль). - ISBN 978-5-98281-409-8. - ISBN 978-5-16-010156-9

6. [Зайцева Н.А.](#) Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / Н.А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование). - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/774289>

7. [Петрова А.М.](#) Организация предприятий сервиса : практикум / О.Н. Гукова, А.М. Петрова. — М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2017. — 384 с. : ил. — (Профессиональное образование) - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/536889>

4.2.4 электронные издания (электронные ресурсы)

1. www.tripadvisor.ru
3. www.russiatourism.ru
4. www.turist.rbc.ru
5. www.news.turizm.ru
6. www.tourlib.net
7. www.tourism.ru
8. www.prohotel.ru
9. www.prootel.ru

4.2.5 Журналы периодического издания:

1. «Гостиничное дело»
2. «Академия гостеприимства»
3. «Туризм: право и экономика»
4. «Ресторанные ведомости».

4.2. Образовательные и другие технологии, используемые на производственной практике

Технология	Перечень программного обеспечения и
------------	-------------------------------------

	информационных справочных систем
Информационный поиск	Справочно-правовая система Консультант плюс, ЭБС и информационные отечественные и зарубежные базы данных -znanium.com, books.google.com, elibrary.finec.ru, elobook.com, cfin.ru, scholar.google.ru, ict.edu.ru/lib, soc.lib.ru.
Самостоятельная научно-исследовательская работа	ЭБС и информационные отечественные и зарубежные базы данных -znanium.com, books.google.com, elibrary.finec.ru, elobook.com, cfin.ru, scholar.google.ru, ict.edu.ru/lib, soc.lib.ru.

4.3. Материально-техническое обеспечение производственной практики

Производственная практика должна проводиться в специально оборудованных помещениях или иных подразделениях организаций, с которыми заключен договор на организацию и проведение практики, соответствующих действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

5. ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ

5.1 Текущий контроль

Текущий контроль оценивает ход прохождения производственной практики, применяемый для проверки степени освоения программы прохождения практики и проводится в виде собеседования и проверки выполнения обучающимся индивидуального задания.

Реализация программы производственной практики предполагает наличие учебного кабинета. Оборудование учебного кабинета и рабочих мест кабинета:

- рабочее место преподавателя;
- рабочие места по числу обучающихся;
- учебно-методическое обеспечение (учебное пособие, методические указания для обучающихся, раздаточные материалы);

Технические средства обучения:

- компьютеры с лицензионным программным обеспечением (справочно-правовые системы «Консультант Плюс», «Гарант»);
- мультимедиа-проектор;
- экран.

5.2 Оценочные материалы для текущего контроля

Примерные темы индивидуального задания:

1. Технологии (менеджмент) гостиничной анимации.

2. Совершенствовании работы служб гостиницы (конкретная служба - по выбору студента).
3. Система подготовки кадров для гостиничного сервиса в России и за рубежом (сравнительный анализ).
4. Отдых и развлечения в гостиничном сервисе.
5. Спортивно-оздоровительный сервис в анимационных программах современных гостиниц.
6. Методы продвижения гостиничных услуг (на примере конкретной гостиницы).
7. Совершенствование ресторанного сервиса в гостиницах.
8. Роль сектора питания в совершенствовании санаторно-курортного обслуживания.
9. Проектирование эстетического облика современного отеля.
10. Системы обеспечения безопасности на предприятиях гостиничного сервиса и их эффективность.
11. Проблемы обеспечения безопасности в гостиничной деятельности.
12. Компетенции персонала предприятий гостиничного сервиса: определение, формирование и мониторинг в процессе управления ими.
13. Кросс-культурные особенности управления персоналом на предприятиях гостиничного сервиса.
14. Управление профессиональной карьерой работников предприятий гостиничного сервиса.
15. Особенности управления персоналом на малых предприятиях гостиничного сервиса

4.3 Критерии оценки при защите отчета по практике:

«отлично» - заслуживает студент, обнаруживший знания учебного материала от достаточных до всесторонних и глубоких, умеющий свободно выполнять задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную и дополнительную литературу, что позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций. Выполнены все требования к написанию отчета; логично изложен материал, сформулированы выводы, выполнено индивидуальное задание, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на вопросы;

«хорошо» - заслуживает обучающийся, обнаруживший достаточные знания учебного материала, умеющий в целом хорошо выполнять задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную литературу и частично знакомый с дополнительной литературой, что позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций. Выполнены все требования к написанию и защите отчета, выполнено индивидуальное задание, но при этом имеются недочеты: имеются неточности в изложении материала, не выдержан объём, имеются упущения в оформлении, даны неполные ответы на дополнительные вопросы;

«удовлетворительно» - заслуживает обучающийся, обнаруживший частичные знания учебного материала, умеющий выполнять часть задания, предусмотренные программой практики, усвоивший основную литературу, что, тем не менее, позволяет сделать вывод о сформированности необходимых компетенций. Имеются существенные отступления от требований к оформлению отчета. В частности, допущены фактические ошибки в содержании или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод;

«неудовлетворительно» - заслуживает обучающийся, не усвоивший значительную часть программного материала практики, не ответивший на большинство основных и дополнительных вопросов, либо отказавшийся отвечать на вопросы, не выполнивший индивидуальное задание. Необходимые компетенции не сформированы.

Образец содержания Отчета по производственной практике

Содержание

Введение

1. Характеристика средства размещения
2. Планирование потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале
3. Организация деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
4. Контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Заключение

Список литературы

Приложения