

Блок 2. «Практики»

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Цели практики. Целью учебной практики является ознакомление со структурой гостиничного и ресторанного комплексов (организаций), в ходе которого осуществляется формирование первичных профессиональных умений, изучение и освоение направлений деятельности и организации их работы, а также формирование компетенций студентов в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

В период прохождения учебной практики студенты получают возможность адаптироваться к условиям предстоящей профессиональной деятельности, приобретают опыт межличностных отношений и умение самостоятельно принимать решения в сложной, быстро меняющейся социальной среде.

Задачи учебной практики. Задачами учебной практики являются:

- закрепление и углубление полученных теоретических знаний;
- формирование профессиональных компетенций;
- ознакомление с учредительными документами и нормативными материалами, регламентирующими деятельность организаций гостиничного и ресторанного сервиса;
- изучение особенностей деятельности организаций гостиничного и ресторанного сервиса;
- формирование общего представления о технологиях сервиса, характере взаимодействия с потребителем услуг и приобретением первичных профессиональных умений и навыков;
- ознакомление с работой основных категорий работников организаций сервиса и получение начальных навыков и представлений об их работе, включая изучение их должностных инструкций;

- воспитание устойчивого интереса к профессии, потребности в профессиональном образовании, понимания своего места и роли как будущего специалиста в структуре объекта практики.

- развитие профессиональных навыков и навыков деловой коммуникации.

Место учебной практики в учебном плане: Учебная практика входит в Блок 2. «Практики» (Б2.У.1) учебного плана по направлению подготовки ВО 43.03.01 «Сервис».

Студенты первого курса проходят учебную практику после сдачи экзаменационной сессии во 2 семестре, продолжительность учебной практики составляет 3 зачетные единицы, что означает 108 часов (2 недели).

Учебная практика является обязательным этапом обучения бакалавра; ей предшествуют: курсы «Сервисология», «Профессиональная этика и этикет», «Экономико-правовые основы осуществления экспертизы и сертификации в сфере услуг».

Требования к входным знаниям, умениям и готовности студентов, приобретенных в результате освоения предшествующих частей ООП:

- студенты должны знать теоретические аспекты сервисологии, профессиональной этики и этикета, экономико-правовые основы осуществления экспертизы и сертификации в сфере услуг,

- студенты должны уметь собирать, записывать, обрабатывать, классифицировать и систематизировать информацию; быть готовым к общению.

Отчет о прохождении практики должен иметь практическую направленность, грамотное и логическое изложение результатов анализа собранной информации, правильное оформление и отзыв руководителя практики от предприятия о работе студентов.

Общими требованиями при прохождении учебной практики и написании отчета являются:

- логичность и последовательность построения материала;

- глубина исследования и полнота освещения вопросов, как в теоретическом, так и в прикладном аспектах;

- обоснованность аргументации, точность формулировок, конкретность изложения результатов работы;
- использование аналитических таблиц, схем, графиков, диаграмм;
- конкретизация выводов, обоснованность рекомендаций;
- соответствие объема и оформления работы предъявляемым требованиям;
- использование в подготовке отчета современной нормативно-правовой, законодательной базы России.

Формы проведения учебной практики: Учебная практика проводится как ознакомительная с характером, структурой, деятельностью и механизмом управления гостиничного и ресторанного комплекса, в форме работы студентов на предприятиях и организациях.

Место и время проведения учебной практики: В качестве баз учебной практики выбираются предприятия, соответствующие профилю подготовки «Сервис гостиничных и ресторанных комплексов» и виду практики, располагающие квалифицированными кадрами для руководства практикой обучающихся.

Базами учебной практики могут быть учреждения сервиса (курортного, ресторанного, гостиничного): государственные и муниципальные управления, предприятия шоу-бизнеса и индустрии развлечений, учреждения отдыха, санаторно-курортного лечения, туризма, культурного досуга.

Место практики выбирается студентом, исходя из предоставляемого Центром трудоустройства и карьеры перечня или из собственных возможностей.

Выбор мест прохождения практики для лиц с ограниченными возможностями здоровья производится с учетом состояния здоровья обучающихся и требований по доступности.

Выбор места прохождения учебной практики согласуется с руководителем практики от института.

На период практики студент может быть зачислен на вакантную должность при ее наличии.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения учебной практики: В результате прохождения данной учебной практики обучающийся должен:

- Знать: историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания; этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет; теоретические основы стандартизации и сертификации, порядок подтверждения соответствия, проведения сертификации, принципы построения международных и отечественных стандартов;

- Уметь: работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности; соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета; использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ, услуг;

- Владеть: методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности; основами профессиональной этики и этикета; навыками гостеприимства.

Выпускник по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» с уровнем высшего образования «бакалавриат» должен приобрести общепрофессиональные и профессиональные компетенции:

- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК- 1);

- готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);

- способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-8);

- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11).

Структура и содержание учебной практики. Общая трудоемкость учебной практики составляет 3 зачетные единицы (108 часов).

Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов	Трудоемкость		Формы текущего контроля
		в зач. ед..	в часах	
1.Подготовительный этап.	1.1.Организационное собрание. 1.2.Инструктаж по технике безопасности. 1.3.Ознакомление с правилами трудового распорядка. 1.4.Знакомство с работой, структурой и историей организации.	0,3	12	Собеседование
2. Прохождение практики на предприятии.	2.1.Сбор, обработка, анализ и систематизация полученной информации по следующим вопросам: - характеристика предприятия, - описание услуг гостиничного и ресторанного комплекса; - основные требования профессиональной этики и этикета на предприятии; - нормативно-правовая документация, используемая в работе гостиничного и ресторанного комплекса; Обработка и систематизация материала.	1,7	60	Собеседование Наблюдение за работой обучающегося Контроль выполненных видов учебной работы
3.Самостоятельная работа, подготовка отчета	Работа с учебной литературой, интернет-ресурсами, обработка и анализ полученной информации, оформление отчета	0,8	30	Контроль самостоятельной работы, выполнения отчета

4.Защита отчета по практике	Защита отчета	0,2	6	Дифференцированный зачет
Итого:		3	108	

Образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые на учебной практики.

Обработка вопросов программы учебной практики осуществляется посредством применения метода наблюдения, фиксации, анализа увиденного, сопоставления с литературными источниками и средствами интернета. Для выполнения целей и задач учебной практики необходимы технические средства: стационарный компьютер с периферией (принтер, сканер, программное обеспечение).

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на учебной практике.

Перечень вопросов для проведения текущей аттестации:

1. Краткая история предприятия
2. Правила трудового распорядка
3. Тип предприятия сервиса, категория гостиницы/ресторана
4. Характеристика услуг гостиничного комплекса
5. Характеристика услуг ресторанного комплекса
6. Правила общения и поведения членов организации
7. Основные требования профессиональной этики и этикета
8. Нормативно-правовая документация, используемая в работе гостиничного и ресторанного комплекса.
9. Порядок прохождения сертификации в сфере гостиничного и ресторанного бизнеса.
10. Инспекционный контроль при проведении сертификации.

Формы промежуточной аттестации (по итогам практики). По результатам практики выставляется дифференцированная оценка, которая определяется следующим:

- наличием и качеством отчета;

- состоянием трудовой дисциплины (согласно содержанию дневника и отзыва руководителя от предприятия);
- качеством прохождения практики (согласно отзыву руководителя от предприятия).

По итогам учебной практики студент представляет руководителю для проверки следующую отчетную документацию:

- направление на учебную практику;
- отзыв руководителя от предприятия о работе обучающегося;
- отзыв о качестве выполнения обучающимся программы практики со стороны руководителя практики от института;
- календарно-тематический план;
- дневник практики;
- отчет по учебной практике.

Защита отчета организуется руководителем практики от института в форме собеседования. На защите студент должен показать глубокие знания о деятельности предприятия – объекта практики, понимание выявленных проблем, возможностей использования результатов работы и ее теоретическую, и практическую значимость.

К защите допускаются обучающиеся, полностью выполнившие программу практики, своевременно представившие отчет по установленной форме.

Отчет должен содержать практическую часть (сбор, обработка и анализ данных о деятельности предприятия (организации) с использованием методического инструментария; выявление и постановка проблемы, рекомендации по усовершенствованию ситуации).

Объем отчета по учебной практике составляет – 20 страниц (не более) машинописного текста и имеет следующую структуру: титульный лист, содержание, введение, практическая часть, заключение, список использованной литературы, приложения.

Рекомендуемый объем введения 1-1,5 страницы. Во введении необходимо обосновать актуальность исследуемой проблемы, указать цель исследования, поставить задачи, необходимые для достижения цели, описать объект и предмет

учебной практики, выбранные методы исследования, структуру отчета по учебной практике.

Рекомендуемый объем основной части 15 страниц. В основной части необходимо представить анализ деятельности выбранного предприятия согласно структуре отчета по учебной практике, выявить и структурировать основные проблемы предприятия и предложить рекомендации по их решению. Теоретический материал должен быть представлен в распределенном виде в той мере, в которой это необходимо для исследования практических проблем предприятия. В практической части должна быть также отражена самостоятельная работа студента в конкретном предприятии (базе практики) (заполнен и приложен дневник практики).

Рекомендуемый объем заключения 2-2,5. Заключение содержит обобщение результатов исследования, изложенных в основной части. Список использованной литературы отражает источники, на которых базировалось проведенное студентом исследование.

В приложениях должен содержаться фактический материал, представленный в виде схем, таблиц, диаграмм, и т.д., образцы расчетных формул, анализ статистической отчетности, анализ нормативных документов и иные формы анализа материала.

Критерии оценки при защите отчета по учебной практике

Оценка **«отлично»** выставляется при выполнении отчета по учебной практике в полном объеме; работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; обучающийся свободно владеет информацией об исследуемом предприятии, на все вопросы дает правильные и обоснованные ответы, убедительно защищает свою точку зрения.

Оценка **«хорошо»** выставляется при выполнении отчета по учебной практике в полном объеме; работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; обучающийся твердо владеет информацией об исследуемом предприятии, может применять его самостоятельно или по указанию

преподавателя; на большинство вопросов даны правильные ответы, защищает свою точку зрения достаточно обосновано.

Оценка «**удовлетворительно**» выставляется при выполнении отчета по учебной практике в основном правильно, но без достаточно глубокой проработки некоторых разделов; обучающийся частично владеет информацией об исследуемом предприятии; на вопросы отвечает неуверенно или допускает ошибки, неуверенно защищает свою точку зрения.

Оценка «**неудовлетворительно**» выставляется, когда обучающийся не может защитить свой отчет, допускает грубые фактические ошибки при ответах на поставленные вопросы или вовсе не отвечает на них.

Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики:

а) основная литература:

1. Горовиц, Ж. Сервис-стратегия. Управление, ориентированное на потребителя / Ж. Горовиц. М.: Дело и Сервис, 2012. - 288 с.

2. Медлик С., Инграм Х. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс]: учебник / С.Медлик, Х.Инграм. Электрон.текстовые данные. - М.: Юнити-Дана, 2011.

б) дополнительная литература:

1. Лойко О.Т. Сервисная деятельность: учебное пособие для студ.высш.учеб.заведений / О.Т. Лойко.- 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2010.

2. Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг. Практикум: учебное пособие / коллектив авторов под ред. Т.Д. Бурменко. – М.:КНОРУС, 2013.

Журнал:

«Гостиница и ресторан: бизнес и управление».

в) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

- <http://www.budgetrf.ru> – мониторинг экономических показателей;

- <http://www.businesspress.ru> – деловая пресса;

- <http://www.garant.ru> – гарант;

- <http://www.rbc.ru> – Росбизнесконсалтинг (материалы аналитического и обзорного характера);

- <http://www.next-stop.ru> - информационный портал для отельеров и рестораторов.

Материально-техническое обеспечение учебной практики.

Для выполнения целей и задач учебной практики необходимы технические средства: стационарный компьютер с периферией (принтер, сканер, программное обеспечение).

Формы текущего контроля: собеседование, проверка дневников, оценка выполнения текущих заданий

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой

ПРОГРАММА НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ РАБОТЫ (ПРАКТИКИ)

Цель научно-исследовательской работы: приобретение опыта выполнения профессиональных задач научно-исследовательского характера в соответствии с направлением подготовки 43.03.01 «Сервис», приобретение практических исследовательских навыков в будущей профессиональной деятельности.

В задачи научно-исследовательской работы входят:

- закрепление и углубление полученных теоретических знаний;
- формирование профессиональных компетенций;
- развитие навыков самостоятельной научно-исследовательской деятельности и их применение к решению актуальных практических задач;
- проведение анализа существующих в отечественной и зарубежной науке теоретических подходов, входящих в сферу выполняемого исследования;
- проведение самостоятельного исследования по выбранной проблематике;
- демонстрация умений систематизировать и анализировать полученные в ходе исследования данные;
- привитие интереса к научной деятельности.

Место дисциплины в учебном плане: Научно-исследовательская работа входит в Блок 2. «Практики» (Б2.Н.1) учебного плана по направлению подготовки ВО 43.03.01 «Сервис».

Научно-исследовательская работа является обязательным этапом обучения бакалавра и предусматривается рабочим планом. Практика выпускников осуществляется на функциональных рабочих местах в соответствии со специализацией и уровнем высшего образования «Бакалавриат». Практика проводится после прослушивания основного курса в сроки, установленные учебным планом.

Научно-исследовательской работе предшествует изучение дисциплин базовой и вариативной ее части Блока 1, предусматривающих лекционные, семинарские и практические занятия. Научно-исследовательская работа является логическим завершением изучения данных дисциплин. Основой для проведения научно-исследовательской работы являются дисциплины Блока 1: «Педагогика и психология», «Основы организации информационного менеджмента в сервисе», «Основы экспертного дела в сфере услуг», «Экономико-правовые основы осуществления экспертизы и сертификации в сфере услуг», «Формирование клиентурных отношений в сфере сервиса», «Организация хозяйственных связей в сервисе», «Инновационная деятельность в сфере сервиса».

Научно-исследовательская работа является логическим продолжением работы по:

- углублению и расширению профессиональных знаний, умений и навыков у студентов-бакалавров в процессе учебной и производственной практик на предыдущих годах обучения;
- закреплению учебно-исследовательских навыков студентов, сформированных в процессе проведения курсовых исследований.

Прохождение научно-исследовательской работы (практики) является необходимой основой для успешного прохождения итоговой государственной аттестации защиту выпускной квалификационной работы.

Научно-исследовательская работа студентов проводится в сроки,

установленные графиком учебного процесса.

Трудоёмкость научно-исследовательской работы: 4 курс – 3 зачетные единицы, 108 часов.

Формируемые компетенции: ПК-3, ПК-4, ПК-5.

Формы проведения научно-исследовательской работы (практики)

Научно-исследовательская работа проводится как индивидуальная работа, в ходе которой студенты-бакалавры выступают в роли исполнителей научных работ, связанных с темой выпускных квалификационных работ. Способ проведения научно-исследовательской работы (практики): стационарная.

Структура научно-исследовательской работы (практики):

Во введении научно-исследовательской работы необходимо: обосновать актуальность разрабатываемой темы, ее теоретическую и практическую значимость, определить объект, предмет, по необходимости хронологические и/или географические границы исследования; назвать основную цель работы и подчиненные ей более частные задачи, решение которых связано с реализацией поставленной цели; привести в алфавитном порядке список отечественных и зарубежных ученых и специалистов, внесших наиболее значимый вклад в разработку выбранной проблемы исследования, и сформулировать содержание этого вклада; определить теоретические основы и указать избранный метод (или методы) исследования; кратко описать структуру проекта. Избранная тема должна иметь как теоретическую, так и практическую актуальность. Научное значение разработки темы НИР определяется ее важностью в решении насущных проблем в сфере сервиса, поэтому при обосновании актуальности темы необходимо ссылаться на позиции признанных научных авторитетов в данной области, а также на вновь принимаемые нормативно-правовые акты и/или управленческие решения федерального, регионального и муниципального уровня, касающиеся рассматриваемых в работе вопросов. Объектом НИР могут выступать: структурные подразделения предприятий сферы услуг. В качестве предмета НИР можно избрать процессы, отдельные стороны, структурные элементы в рамках изучаемой проблематики.

Целью НИР может являться, например, анализ (оценка), исследование, разработка (проектирование), совершенствование (модернизация, повышение уровня). Возможны темы с формированием комплексной цели, например «анализ и разработка», «оценка и совершенствование» и т.п.

Структуру изложения студент определяют по согласованию с научным руководителем, при этом целесообразно: оценить степень изученности исследуемой проблемы; систематизировать основные подходы к теоретическому осмыслению проблематики исследования и раскрыть их содержание; перечислить и раскрыть содержание теоретически и практически не решенных и дискуссионных проблем, по-разному освещенных в научной литературе; провести анализ основных понятий и категорий, относящихся к проблематике исследования; обозначить перспективные направления осмысления проблематики проектирования в зарубежной и отечественной науке.

Используемые информационные, инструментальные и программные средства: обработка вопросов научно-исследовательской работы осуществляется посредством применения метода наблюдения, фиксации, анализа увиденного, сопоставления с литературными источниками и средствами интернета. Для выполнения целей и задач научно-исследовательской работы необходимы технические средства: стационарный компьютер с периферией (принтер, сканер, программное обеспечение).

Трудоемкость научно-исследовательской работы: 3 ЗЕ (108ч.).

Формы текущего контроля: оценка выполнения заданий.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Цели практики: Цель производственной практики – закрепить теоретические знания, полученные студентами за время обучения, сформировать умения применять их в профессиональной деятельности, а также необходимые общекультурные и профессиональные компетенции.

Задачи производственной практики: В задачи практики входят:

- изучение сферы деятельности, структуры предприятия, его организационно-правовой формы, направлений его деятельности;
- участие обучающегося в практической работе на функциональном рабочем месте в соответствии со специализацией;
- изучение конкретного опыта и практики ведения общего делопроизводства и оформления специальных документов в соответствии с занимаемым рабочим местом;
- участие в проведении исследований на предприятии;
- сбор и обработка материалов для подготовки и написания выпускником квалификационной работы (на 4 курсе);
- критический анализ деятельности предприятия по общим и специальным вопросам. При этом критический анализ деятельности предприятия по специальным вопросам предполагает использование знаний, полученных студентом в процессе теоретического обучения;
- разработка или изучение перспективных направлений дальнейшего развития предприятия;
- получение положительной аттестации от руководства организации с целью дальнейшего устройства на работу.

Место производственной практики в структуре ООП ВО:
 Производственная (преддипломная) практика входит в раздел Б.2. «Практики» (Б2.П.1) учебного плана по направлению подготовки ВО 43.03.01 «Сервис».

Производственная практика является обязательным этапом обучения бакалавра и предусматривается учебным планом подготовки бакалавра по направлению 43.03.01 Сервис.

Практика обучающихся осуществляется на функциональных рабочих местах на предприятиях сервиса в соответствии со специализацией и квалификацией бакалавра.

Практика проводится после прослушивания основного курса в сроки, определяемые подразделением, отвечающим за её организацию и проведение.

Прохождение производственной практики базируется на освоении следующих дисциплин: инфраструктура рынка услуг и сервиса, сервисная

деятельность, техническое оснащение ресторанно-гостиничных комплексов и учебной практики; анализ финансово-хозяйственной деятельности сервисного предприятия, информационное обеспечение коммерческой деятельности, менеджмент в сервисе, маркетинг в сервисе; организация питания в гостиничных и ресторанных комплексах, проектирование гостиничной деятельности, организация хозяйственных связей в сервисе, управление персоналом предприятия в сфере сервиса.

Формы проведения производственной практики: Производственная практика проводится в форме профессиональной деятельности студентов на функциональных рабочих местах на предприятиях сервиса разных форм собственности в соответствии с профилем подготовки «Сервис гостиничных и ресторанных комплексов».

Место и время проведения производственной практики: В качестве баз производственной практики выбираются предприятия, соответствующие профилю подготовки «Сервис гостиничных и ресторанных комплексов» и виду практики, и располагающие квалифицированными кадрами для руководства практикой обучающихся.

Базами практики могут быть учреждения сервиса (курортного, ресторанного, гостиничного): государственные и муниципальные управления, предприятия шоу-бизнеса и индустрии развлечений, учреждения отдыха, санаторно-курортного лечения, туризма, культурного досуга.

Место практики выбирается студентом, исходя из предоставляемого Центром трудоустройства и карьеры перечня или из собственных возможностей.

Выбор места прохождения производственной практики согласуется с руководителем практики от института или научным руководителем выпускной квалификационной работы.

На период практики студент может быть зачислен на вакантную должность при ее наличии.

Производственная практика студентов проводится на предприятиях в сроки, установленные графиком учебного процесса. Трудоёмкость производственной

практики: 2 курс – 3 зачетные единицы, 108 часов; 3 курс – 6 зачетных единиц, 216 часов; 4 курс - 3 зачетные единицы, 108 часов.

Компетенции обучающихся, формируемые в результате прохождения производственной практики: В результате прохождения данной производственной практики студент должен овладеть следующими практическими навыками, умениями, общепрофессиональными и профессиональными компетенциями:

- готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);

- готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);

- готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6);

- готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникативных технологий (ПК-7).

Структура и содержание производственной практики. Общая трудоемкость производственной практики составляет 3 зачетных единиц, 108 часов (*2 курс*).

Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы, на практике включая самостоятельную работу студентов	Трудоемкость		Формы текущего контроля
		единицах	часах	
1. Подготовительный этап.	1.1.Организационное собрание. 1.2.Инструктаж по технике безопасности. 1.3.Ознакомление с правилами трудового распорядка. 1.4.Знакомство с работой, структурой и историей организации.	0,3	12	Собеседование
2. Прохождение практики на	2.1.Сбор, обработка, анализ и систематизация полученной информации по следующим вопросам: - Характеристика гостиничных/ресторанных комплексов,	1,7	60	Наблюдение за работой обучающегося

предприя тии	-Изучение технического оснащения основных и вспомогательных помещений гостиничных/ ресторанных комплексов -Анализ оформления территорий гостиничного и ресторанного комплекса			Контроль выполне нных операций
3.Самост оятельная работа, подготов ка отчета	Работа с учебной литературой интернет ресурсами обработка и анализ полученной информации оформление отчета	0,8	30	Консульт ация Контроль выполне ния отчета
4.Защита отчета по практике	Защита отчета	0,2	6	Диффере нци- рованны й зачет
Итого:		3	108	

Общая трудоемкость учебной практики составляет 6 зачетных единиц, 216 часов (3 курс).

Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы, на практике включая самостоятельную работу студентов	Трудоем кость		Формы текущего контроля
		ед ин иц ах	час ах	
1. Подготовитель ный этап.	1.1.Организационное собрание. 1.2.Инструктаж по технике безопасности. 1. 3.Ознакомление с правилами трудового распорядка. 1.4.Знакомство с работой, структурой и историей организации.	0,3	12	Собеседовани е
2. Прохождение практики на предприятии	2.1.Сбор, обработка, анализ и систематизация полученной информации по следующим вопросам: -Изучение организационной структуры ресторана или	3,5	126	Наблюдение за работой обучающего я

	гостиницы, внешней и внутренней среды гостиничного или ресторанного комплекса -Изучение источников информационного обеспечения сервисной деятельности -Изучение маркетинговой деятельности гостиничного/ресторанного комплекса (ценовая политика, сбытовая политика, политика продвижения, товарная политика) - Анализ финансово-хозяйственной деятельности			Контроль выполненных операций
3.Самостоятельная работа, подготовка отчета	Работа с учебной литературой интернет ресурсами обработка и анализ полученной информации оформление отчета	2	72	Консультация Контроль выполнения отчета
4.Защита отчета по практике	Защита отчета	0,2	6	Дифференцированный зачет
Итого:		6	216	

Общая трудоемкость производственной практики составляет 3 зачетных единицы, 108 часов (4 курс).

Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы, на практике включая самостоятельную работу студентов	Трудоемкость		Формы текущего контроля
		ед	час	
1. Подготовительный этап.	1.1.Организационное собрание. 1.2.Инструктаж по технике безопасности. 1.3.Ознакомление с правилами трудового распорядка. 1.4.Знакомство с работой, структурой и историей организации.	0,3	12	Собеседование

2. Прохождение практики на предприятии	1. Общая характеристика предприятия и его организационно-правовой формы. 2. Изучение организационной структуры управления предприятием, методов управления персоналом 3. Оценка экономического и финансового состояния предприятия. 4. Исследование сервисной деятельности предприятия. 5. Исследование информационного обеспечения сервисной деятельности. 6. Оценка эффективности деятельности предприятия	1,7	60	Наблюдение за работой обучающегося Контроль выполненных операций
3. Самостоятельная работа, подготовка отчета	Работа с учебной литературой интернет ресурсами обработка и анализ полученной информации оформление отчета	0,8	30	Консультация Контроль выполнения отчета
4. Защита отчета по практике	Защита отчета	0,2	6	Дифференцированный зачет
Итого:		3	108	

Научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые на производственной практике. В ходе практики студенты используют навыки конспектирования, реферирования, анализа научной и

методической литературы по направлению подготовки «Сервис», сбора и обработки практического материала, написания отчета.

Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на производственной практике.

Перечень вопросов для проведения аттестации (2 курс)

1. Характеристика услуг гостиничных комплексов.
2. Характеристика услуг ресторанных комплексов.
3. Оборудование основных помещений ресторанных комплексов.
4. Оборудование вспомогательных помещений ресторанных комплексов.
5. Оборудование основных помещений гостиничных комплексов.
6. Оборудование вспомогательных помещений гостиничных комплексов
7. Оформление территорий гостиничного комплекса.
8. Оформление территорий ресторанных комплексов.

Перечень вопросов для проведения аттестации (3 курс)

1. Организационная структура управления рестораном или гостиничным комплексом
2. Характеристика внешней среды гостиничного или ресторанных комплексов.
3. Характеристика внутренней среды гостиничного или ресторанных комплексов
4. Основные источники информационного обеспечения сервисной деятельности гостиничного или ресторанных комплексов.
5. Анализ товарной политики гостиничного или ресторанных комплексов.
6. Анализ сбытовой политики гостиничного или ресторанных комплексов.
7. Анализ ценовой политики гостиничного или ресторанных комплексов.
8. Анализ рекламной деятельности гостиничного или ресторанных комплексов.
9. Формирование показателей выручки ресторанных или гостиничных комплексов.
10. Состав структуры издержек ресторанных или гостиничных комплексов.
11. Состав основных, оборотных фондов ресторанных или гостиничных комплексов
12. Формирование прибыли в организации.

Формы промежуточной аттестации (по итогам производственной практики). По результатам практики выставляется дифференцированная оценка, которая определяется следующим:

- наличием и качеством отчета;
- состоянием трудовой дисциплины (согласно содержанию дневника и отзыва руководителя от предприятия);
- качеством прохождения практики (согласно отзыву руководителя от предприятия).

По итогам производственной практики студент представляет руководителю для проверки следующую отчетную документацию:

- направление на производственную практику;
- отзыв руководителя от предприятия о работе обучающегося;
- отзыв о качестве выполнения обучающимся программы практики со стороны руководителя практики от института;
- календарно-тематический план;
- дневник практики;
- отчет по учебной практике.

Защита отчета организуется руководителем практики от института в форме собеседования. На защите студент должен показать глубокие знания о деятельности предприятия – объекта практики, понимание выявленных проблем, возможностей использования результатов работы и ее теоретическую и практическую значимость.

К защите допускаются обучающиеся, полностью выполнившие программу практики, своевременно представившие отчет по установленной форме.

По результатам защиты научный руководитель от института выставляет студенту оценку по пятибалльной системе, заносит ее в зачетную книжку и дает рекомендации по выполнению выпускной квалификационной работы.

Критерии оценки при защите отчета по производственной практике:

Оценка **«отлично»** выставляется при выполнении отчета по производственной практике в полном объеме; работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением

установленных правил; обучающийся свободно владеет информацией об исследуемом предприятии, на все вопросы дает правильные и обоснованные ответы, убедительно защищает свою точку зрения.

Оценка **«хорошо»** выставляется при выполнении отчета по производственной практике в полном объеме; работа отличается глубиной проработки всех разделов содержательной части, оформлена с соблюдением установленных правил; обучающийся твердо владеет информацией об исследуемом предприятии, может применять его самостоятельно или по указанию преподавателя; на большинство вопросов даны правильные ответы, защищает свою точку зрения достаточно обосновано.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется при выполнении отчета по производственной практике в основном правильно, но без достаточно глубокой проработки некоторых разделов; обучающийся частично владеет информацией об исследуемом предприятии; на вопросы отвечает неуверенно или допускает ошибки, неуверенно защищает свою точку зрения.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, когда обучающийся не может защитить свой отчет, допускает грубые фактические ошибки при ответах на поставленные вопросы или вовсе не отвечает на них.

Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики

а) основная литература:

1. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учебное пособие, 6-е издание, перераб. и доп. / М.В. Виноградова, З.И. Панина. - М.: Дашков и Ко, 2013.

б) дополнительная литература:

1. Болгов И.В. Инфраструктура предприятий сервиса / И.В. Болгов. – М.: Академия, 2013.

2. Зайко Г.М., Джум Т.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания: учеб. пособие / Г.М. Зайко, Т.А., Т.А. Джум. – М.: Магистр: ИНФРА-М, 2013.

3. Лойко О.Т. Сервисная деятельность: учебное пособие для студ.высш.учеб.заведений / О.Т. Лойко.- 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2010.

4. Медведева О.В. Комплексный экономический анализ деятельности предприятий / О.В.. Медведева. – М.:Феникс, 2010.

5. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела: учебник для прикладного бакалавриата / Т.Л. Тимохина. - М.: Издательство Юрайт, 2013.

в) программное обеспечение и интернет-ресурсы:

–<http://www.aup.ru> (сайт журнала «Административно-управленческий портал»)

–<http://www.businessdecision.ru> (портал «Business & Decision»)

–<http://www.ecsocman.edu.ru> (портал «Экономика. Социология. Менеджмент»)

–<http://www.ptpu.ru> (сайт журнала «Проблемы теории и практики управления»)

–<http://www.devbusiness.ru> (сайт «Развитие Бизнеса»)

- <http://www.budgetrf.ru> – мониторинг экономических показателей;

- <http://www.businesspress.ru> – деловая пресса;

- <http://www.garant.ru> – гарант;

- <http://www.rbc.ru> – Росбизнесконсалтинг (материалы аналитического и обзорного характера);

- <http://www.next-stop.ru> - информационный портал для отельеров и рестораторов

Материально-техническое обеспечение производственной практики

Для выполнения целей и задач производственной практики необходимы технические средства: стационарный компьютер с периферией (принтер, сканер, программное обеспечение).