

Частное образовательное учреждение высшего образования
«ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КAVKAZA»

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА



УТВЕРЖДАЮ
Ректор ЧОУ ВО ИДНК
Т.С. Ледович
августа 2019 г.

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

**Б2.В.01 (У). Учебная практика по получению
первичных профессиональных умений и навыков, в том
числе первичных умений и навыков научно-
исследовательской деятельности**

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Профиль	Социально-культурный сервис
Уровень высшего образования	Бакалавриат
Форма обучения	Очная, заочная
Трудоемкость	3 зачетных единицы

Нормативные правовые документы, использованные при разработке рабочей программы практики:

1. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 года № 1169.
2. Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры от 05 апреля 2017 года № 301.
3. Локальные нормативные акты ИДНК

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма

Протокол № 1 от «26» августа 2019 г.

Заведующий кафедрой социально-культурного сервиса и туризма
к.т.н., доцент



Е.Н. Балашова

Разработчик программы
к.т. н., доцент



Е.Н. Балашова

Нормативные правовые документы, использованные при разработке рабочей программы практики:

1. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 года № 1169.
2. Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры от 05 апреля 2017 года № 301.
3. Локальные нормативные акты ИДНК

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма

Протокол № 1 от «26» августа 2019 г.

Заведующий кафедрой социально-культурного сервиса и туризма

к.т.н., доцент

Е.Н. Балашова

Разработчик программы

к.т. н., доцент

Е.Н. Балашова

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРАКТИКИ

Учебная практика бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 Сервис является неотъемлемой частью учебного процесса и важным этапом в профессиональной подготовке бакалавров.

Цель учебной практики – ознакомление со структурой гостинично-ресторанных и туристических комплексов (предприятий, организаций), в ходе которой осуществляется формирование первичных профессиональных умений, изучение и освоение направлений деятельности и организации их работы, а также формирование компетенций обучающихся в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Задачами учебной практики являются:

- закрепление знаний, полученных в процессе теоретического обучения;
- начальная профессиональная адаптация на рабочем месте и приобретение первичных профессиональных умений и навыков;
- получение представления о содержании конкретных видов сервисной деятельности;
- приобретение теоретических и практических навыков применительно к профилю будущей работы, навыков сбора и анализа материалов, необходимых для дальнейшего обучения;
- обретение и развитие навыков работы в контактной зоне с потребителем, изучение приемов разрешения конфликтных ситуаций;
- ознакомление с учредительными документами и нормативными материалами, регламентирующими деятельность предприятий и организаций гостинично-ресторанного сервиса и туризма;
- изучение основных направлений деятельности предприятий (организаций) гостинично-ресторанного сервиса и туризма, их организационной структуры;
- практическое овладение возможностями современных информационно-коммуникационных технологий (методами сбора, хранения и обработки данных) гостинично-ресторанного сервиса и туризма;
- ознакомление с работой основных категорий работников предприятий сервиса и получение начальных навыков и представлений об их работе, включая изучение их должностных инструкций;
- формирование общего представления о технологиях сервиса, характере взаимодействия с потребителем услуг, методах и средствах защиты окружающей среды в сервисной деятельности;
- воспитание устойчивого интереса к профессии, потребности в профессиональном образовании, понимания своего места и роли как будущего специалиста в структуре объекта практики.

2. ВИД ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

Вид практики – учебная практика.

Тип учебной практики – практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности.

Форма проведения практики: дискретно.

Способ проведения практики: стационарная/ выездная

Учебная практика обучающихся проходит в:

– организациях и предприятиях гостиничного, ресторанного и туристического сервиса: гостиничные, ресторанные, санаторно-курортные и рекреационные комплексы, туристические агентства, туристические фирмы, экскурсионные бюро, музейно-выставочные

комплексы, другие учреждения, связанные с предоставлением гостиничных, ресторанных и туристических услуг;

МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности реализуется в вариативной части основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) и является обязательной для освоения обучающимся и проводится по окончании 2 семестра.

Б.2.В. 01. (У) Учебная практика базируется на освоении дисциплин базовой и вариативной частей и является необходимым подготовительным этапом для прохождения производственной практики.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Коды компетенции по ФГОС	Результаты освоения ОП Содержание компетенций согласно ФГОС	Перечень планируемых результатов обучения по практике
ОК-4	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	ЗНАТЬ: организацию и содержание деятельности учреждения, основные формы работы в коллективе, специфику этнических, конфессиональных и культурных различий; УМЕТЬ: анализировать конструктивные способы общения и построения взаимодействия в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; ВЛАДЕТЬ: навыками работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
ОК-6	способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права	ЗНАТЬ: основные научные понятия и категории сервисологии, специфику и содержание организации социально-культурного сервиса, особенности нормативно-правового регулирования в сфере сервиса; УМЕТЬ: ориентироваться в направлениях и приоритетах современной социальной политики государства, международного и российского права; ВЛАДЕТЬ: навыками использования общеправовых знаний в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права.
ПК-4	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических	Знать: специфику социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-

	особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	региональных и демографических факторов; Уметь: использовать знания в области сервиса в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; Владеть: навыками проведения и участия в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;
ПК-6	готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	ЗНАТЬ: современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей; УМЕТЬ: умение применять сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, используя законы профессиональной этики; ВЛАДЕТЬ: навыками применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.

5. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И ЕЕ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ В НЕДЕЛЯХ И АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

Общая трудоемкость практики по получению первичных профессиональных умений и навыков составляет 3 зачетных единицы, 108 академических часов, 2 недели. Согласно учебному плану по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, практика организуется для обучающихся в периоды учебного года, отображенные в таблице

№№ №	Форма обучения	Курс	Семестр	Кол-во часов	Форма промежуточной аттестации
1.	очная	1	2	108	Зачет с оценкой
2.	заочная	1	2	108	Зачет с оценкой

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Очная форма обучения

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу обучающихся	Трудоемкость в часах		Формы текущего контроля	Реализуемые компетенции
			контактная	самостоятельная		

			работ а	ная работа		
Очная форма обучения - 2 семестр, заочная форма обучения – 2 семестр						
1.	1. Подготовительный (организационный) этап	<p>1. Установочная конференция о задачах учебной практики: общий инструктаж, инструктаж по использованию форм рабочих и отчетных документов, инструктаж по технике безопасности.</p> <p>2. Организационная работа по распределению студентов по базам практики.</p> <p>3. Выдача студентам форм рабочих и отчетных документов по практике: дневник студента, шаблон отчетности о прохождении практики.</p> <p>4. Встреча студентов с руководителями практики, обсуждение и утверждение тем учебных заданий практикантов.</p> <p>5. Проведение практического занятия по теме: «Деловой этикет сервисной деятельности»</p>	6	12	Консультации руководителя практики, анализ и обсуждение подготовленных материалов.	ОК-4, ОК-6, ПК-4, ПК-6
2. Основной этап.		Изучение общих условий деятельности организации – базы практики.		78		ОК-4, ОК-6, ПК-4, ПК-6
2.1.	Знакомство с организацией (базой практики).	Ознакомление с историей создания и развития организации; Ознакомление с уставом организации;		12	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОК-4, ОК-6, ПК-4, ПК-6
2.2.	Изучение нормативно-правовых документов.	Изучение нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность сервисного предприятия;		12	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОК-4, ОК-6, ПК-4, ПК-6
2.3.	Изучение условий функционирования организации	Ознакомление с организацией рабочих мест на предприятии; Изучение штатной структуры организации и функций ее подразделений		6	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОК-4, ОК-6, ПК-4, ПК-6
2.4.	Изучение профессиональных и личностных качеств	Описание типовых личностных и профессиональных качеств специалистов, работающих в сфере		12	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОК-4, ОК-6, ПК-4, ПК-6

	специалиста, работающего в сфере сервиса.	сервиса. Изучение профессионально важных качеств, основных должностных обязанностей и ведущих компетенций. Изучение норм корпоративной этики, этического кодекса поведения.				
2.5.	Знакомство и анализ профессиональной деятельности и специалиста, работающего в сфере сервиса.	Ознакомление со спецификой приема и обслуживания клиентов; Принятие участия в рабочих совещаниях, планерках и других организационных мероприятиях; Выполнение производственных заданий		36	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОК-4, ОК-6, ПК-4, ПК-6
3.	Результативно-аналитический этап	Подготовка описательных и аналитических материалов в соответствии с планом работы в ходе практики; подготовка отчетной документации по практике.		12	Итоговый отчет по практике. Отзыв руководителя практики. Зачет с оценкой	ОК-4, ОК-6, ПК-4, ПК-6
		Итого:	6	102		
Контроль – зачет с оценкой						
Всего 108						

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу обучающихся	Трудоемкость в часах		Формы текущего контроля	Реализуемые компетенции
			контактная работа	самостоятельная работа		
Заочная форма обучения – 2 семестр						
1.	1. Подготовительный (организационный) этап	1. Установочная конференция о задачах учебной практики: общий инструктаж, инструктаж по использованию форм рабочих и отчетных документов, инструктаж по технике безопасности. 2. Организационная работа по распределению	6	12	Консультации руководителя практики, анализ и обсуждение подготовленных материалов.	ОК-4, ОК-6, ПК-4, ПК-6

		<p>студентов по базам практики.</p> <p>3. Выдача студентам форм рабочих и отчетных документов по практике: дневник студента, шаблон отчетности о прохождении практики.</p> <p>4. Встреча студентов с руководителями практики, обсуждение и утверждение тем учебных заданий практикантов.</p> <p>5. Проведение практического занятия по теме: «Деловой этикет сервисной деятельности»</p>				
2. Основной этап.		Изучение общих условий деятельности организации – базы практики.		78		ОК-4, ОК-6, ПК-4, ПК-6
2.1.	Знакомство с организацией (базой практики).	Ознакомление с историей создания и развития организации; Ознакомление с уставом организации;		12	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОК-4, ОК-6, ПК-4, ПК-6
2.2.	Изучение нормативно-правовых документов.	Изучение нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность сервисного предприятия;		12	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОК-4, ОК-6, ПК-4, ПК-6
2.3.	Изучение условий функционирования организации	Ознакомление с организацией рабочих мест на предприятии; Изучение штатной структуры организации и функций ее подразделений		6	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОК-4, ОК-6, ПК-4, ПК-6
2.4.	Изучение профессиональных и личностных качеств специалиста, работающего в сфере сервиса.	Описание типовых личностных и профессиональных качеств специалистов, работающих в сфере сервиса. Изучение профессионально важных качеств, основных должностных обязанностей и ведущих компетенций. Изучение норм корпоративной этики, этического кодекса поведения.		12	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОК-4, ОК-6, ПК-4, ПК-6
2.5.	Знакомство и анализ профессионал	Ознакомление со спецификой приема и обслуживания клиентов;		36	Фиксирование результатов в дневнике	ОК-4, ОК-6, ПК-4,

	альной деятельности и специалиста, работающего в сфере сервиса.	Принятие участия в рабочих совещаниях, планерках и других организационных мероприятиях; Выполнение производственных заданий			практики	ПК-6
3.	Результативно-аналитический этап	Подготовка описательных и аналитических материалов в соответствии с планом работы в ходе практики; подготовка отчетной документации по практике.		8	Итоговый отчет по практике. Отзыв руководителя практики. Зачет с оценкой	ОК-4, ОК-6, ПК-4, ПК-6
		Итого:	6	102		
Контроль – зачет с оценкой -			4 часа			
Всего 108						

7. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

В качестве основной формы и вида отчетности по практике устанавливается отчет. Форма контроля прохождения практики – **зачет с оценкой**.

Итоги практики студентов обсуждаются в обязательном порядке на научно-практических конференциях кафедры.

Перечень отчетных документов по практике:

1. План (график) прохождения практики (Приложение 1).
2. Индивидуальное задание обучающегося (Приложение 2).
3. Дневник прохождения практики (Приложение 3).
4. Отзыв руководителя (руководителей) практики (Приложение 4).
5. Отчет студента о прохождении практики (Приложение 5).

Основные требования к содержанию отчетных документов по практике:

- *план* (график) практики является индивидуальным для каждого студента и составляется совместно с руководителем (руководителями) практики с учетом выполнению, формы отчетности по каждому виду работ;

- *индивидуальное задание* согласовывается с руководителем практики от профильной организации;

- *дневник* прохождения практики является индивидуальным для каждого обучающегося и составляется самим обучающимся с учетом трудоемкости практики по учебному плану, особенностей базы практики, способа проведения практики и ее содержания, сроков прохождения;

- в *отзыве* руководителя (руководителей) практики указывается степень достижения цели практики и выполнение поставленных перед практикантом задач; общая оценка умения практиканта выполнять поставленные задачи; степень самостоятельности выполненной работы и способность практиканта к профессиональной деятельности; соответствие деятельности практиканта общим требованиям, предъявляемым к специалистам соответствующей области и (или) объектам деятельности, видам профессиональной деятельности; степень сформированности компетенций, навыков и умений, предусмотренных образовательной программой и федеральным государственным образовательным стандартом; вывод о дифференцированной оценке. Отзыв заверяется подписью руководителя и печатью организации.

в *отчете* по окончании практики студент составляет письменный отчет. Отчет проверяется и подписывается непосредственным руководителем практики от Института. Содержание и оформление отчета должны соответствовать требованиям, разработанным выпускающей кафедрой. Отчет включает: титульный лист; содержание, введение (цели и задачи практики, краткая характеристика базы и места практики, описание основных видов деятельности, выполняемых практикантом); разделы и подразделы (сведения о конкретно выполненной студентом работе в период практики в соответствии с заданием или описание деятельности, выполняемой в процессе прохождения практики; достигнутые результаты), заключение (выводы о результатах практики и анализ возникших проблем).

Обучающиеся, не выполнившие программу практики по уважительной причине, направляются на практику вторично, в свободное от учебы время.

Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительных причин или получившие неудовлетворительную оценку, отчисляются из Института как имеющие академическую задолженность в порядке, предусмотренном законодательными актами.

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

8.1. Паспорт фонда оценочных средств

Прохождение практики по получению первичных профессиональных умений и навыков формирует у обучающихся следующие компетенции:

ОК-4 способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

ОК-6 способность использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;

ПК-4 готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;

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

8.2. Перечень вопросов по итогам проведения практики

Примерные вопросы для контроля знаний по учебной практике в туристическом агентстве (турфирме)

1. Какова функциональная структура турфирмы?
2. Какие нормативно-правовые акты РФ регламентируют деятельность турфирм и предоставление туристических услуг?
3. Назовите основные должностные обязанности различных категорий персонала турфирмы? Какими качествами должен обладать персонал, работающий в сфере туризма?
4. Охарактеризуйте работу менеджера турфирмы: рабочее время, требования к образованию и профессиональной подготовке, обязанности, личные качества, материальные и моральные стимулы, льготы.
5. Какие документы составляют текущий документооборот турфирмы?
6. Что такое туристическая услуга? Какие основные и дополнительные услуги предоставляются турфирмами? Назовите услуги, входящие в пакет услуг (тур)?
7. Какие формы питания указываются в туристской путёвке?
8. Чем отличается инклюзив-тур от инсентив-тура?
9. Чем отличается групповое путешествие от индивидуального? Каковы основные направления в работе с группами? Система скидок для групп.
10. В чём заключается культура межличностного общения на предприятиях туристического сервиса (работа с клиентурой)?

11. Каковы требования правила внутреннего распорядка в турфирме?
12. Каковы требования по технике безопасности на предприятиях туристического сервиса? Что включает система безопасности в турфирме.
13. Как осуществляется расчет с клиентом, каковы способы расчета? Как ведётся работа с чеками и кредитными карточками? Как ведётся работа с кассовой наличностью. Как подводится балансовый отчет в конце рабочего дня?
14. Охарактеризуйте типичные жалобы клиентов, проведите классификацию по типам. Какие способы предотвращения жалоб вам известны?
15. Каковы условия создания категории «постоянного» клиента?
16. Какие информационные технологии применяются в турфирмах?
17. Какие туристские маршруты наиболее популярны в Саратовской области?

Примерные вопросы для контроля знаний по учебной практике в гостинице (отеле)

1. Что такое гостиница? Какими символами обозначается категоричность гостиницы?
2. Какие нормативно-правовые акты РФ регламентируют деятельность гостиничных предприятий и предоставление гостиничных услуг?
3. Назовите основные службы гостиницы.
4. Что такое гостиничная услуга? Назовите перечень гостиничных услуг. Какие основные и дополнительные услуги предоставляются в гостинице?
5. Какие документы составляют текущий документооборот гостиницы? Какие документы связаны с обслуживанием клиентов?
6. Назовите основные должностные обязанности по различным категориям персонала гостиницы? Какими качествами должен обладать персонал, работающий в сфере гостеприимства?
7. Проведите анализ работы администратора службы размещения: рабочее время, форма, требования к образованию и профессиональной подготовке, обязанности, личные качества, материальные и моральные стимулы, льготы.
8. Каковы требования по технике безопасности в отеле?
9. Как осуществляется контроль за подготовкой к работе отдельных зон отеля?
10. В чём заключается обслуживание гостей в отдельных блоках отеля?
11. Охарактеризуйте стандарт уборки номера и его режим.
12. В чём заключается технология уборки служебных и общих помещений? Как осуществляется организация дезинфекции в отеле?
13. Каковы требования по охране труда в отеле?
14. В чём заключается процедура бронирования отелей?
15. Как осуществляется расчет с клиентом, каковы способы расчета? Как ведётся работа с чеками и кредитными карточками? Как ведётся работа с кассовой наличностью. Как подводится балансовый отчет в конце смены?
16. Охарактеризуйте типичные жалобы гостей, проведите классификацию по типам. Какие способы предотвращения жалоб вам известны?
17. Каковы условия создания категории «постоянного» гостя (клиента) отеля? Что означает термин «атмосферика» и где он применяется в гостиничном бизнесе?
20. Какие информационные технологии применяются в отелях?

Примерные вопросы для контроля знаний по учебной практике на предприятиях общественного питания

1. Каковы разновидности предприятий ресторанного сервиса (предприятий питания)? Что такое полносервисный ресторан и тематический ресторан? Какие тематические рестораны вам известны?

2. Какие нормативно-правовые акты РФ регламентируют деятельность предприятий питания и предоставление ресторанных услуг?
3. Какова функциональная структура предприятия питания?
4. Что такое ресторанный сервис? Назовите перечень ресторанных услуг. Какие основные и дополнительные услуги предоставляются в ресторане?
5. Назовите основные должностные обязанности по различным категориям персонала предприятия питания? Какими качествами должен обладать персонал, работающий в сфере ресторанного сервиса?
6. Проведите анализ работы менеджера ресторана: рабочее время, форма, требования к образованию и профессиональной подготовке, обязанности, личные качества, материальные и моральные стимулы, льготы.
7. Какие документы составляют текущий документооборот предприятия ресторанного сервиса?
8. Каковы требования по технике безопасности в ресторане? Каковы требования по охране труда в ресторане?
9. Охарактеризуйте стандарт уборки ресторана и его режим. В чём заключается техника и технология уборки служебных и общих помещений? Как осуществляется организация дезинфекции в ресторане?
11. Какие существуют методы обслуживания и виды ресторанного сервиса (русский, английский, французский, американский)? Что такое самообслуживание в питании?
12. Каковы особенности составления меню для туристов? Что необходимо учитывать при организации питания иностранных гостей?
13. В чём заключается процедура бронирования мест (столиков) в ресторане?
14. Каковы основные направления в работе с группами? Бронирование и система скидок для групп. Работа с турфирмами, обеспечивающими проезд групп.
15. Как осуществляется расчет с клиентом, каковы способы расчета? Как ведётся работа с чеками и кредитными карточками? Как ведётся работа с кассовой наличностью. Как подводится балансовый отчет в конце смены?
16. Охарактеризуйте типичные жалобы клиентов ресторана, проведите классификацию по типам. Какие способы предотвращения жалоб вам известны?
17. Каковы условия создания категории «постоянного» клиента ресторана? Что означает термин «атмосферика» и где он применяется в ресторанном бизнесе?
18. Какие информационные технологии применяются в ресторанах?

8.3. Методика оценивания знаний обучающихся

№№ п/п	Оценка за ответ	Характеристика ответа
	Отлично	Оценка «отлично» выставляется, если обучающийся своевременно выполнил весь объем работы, требуемый программой практики, показал глубокую теоретическую, методическую, профессионально-прикладную подготовку; умело применил полученные знания во время прохождения практики, показал владение традиционными и альтернативными методами, современными приемами в рамках своей профессиональной деятельности, точно использовал профессиональную терминологию; ответственно и с интересом относился к своей работе, грамотно, в соответствии с требованиями сделал анализ проведенной работы; отчет по практике выполнил в полном объеме, результативность практики представлена

		в количественной и качественной обработке, продуктах деятельности, обучающийся показал сформированность общекультурных и общепрофессиональных компетенций.
	Хорошо	Оценка « хорошо » выставляется, если обучающийся демонстрирует достаточно полные знания всех профессионально-прикладных и методических вопросов в объеме программы практики; полностью выполнил программу, но допустил незначительные ошибки при выполнении задания, владеет технологиями в сфере сервиса в рамках своей профессиональной подготовки, умением использовать его; грамотно использует профессиональную терминологию при оформлении отчетной документации по практике.
	Удовлетворительно	Оценка « удовлетворительно » выставляется, если обучающийся выполнил программу практики, однако в процессе работы не проявил достаточной самостоятельности, инициативы и заинтересованности, допустил существенные ошибки при выполнении заданий практики, демонстрирует недостаточный объем знаний и низкий уровень их применения на практике; неосознанное владение инструментарием, низкий уровень владения методической терминологией; низкий уровень владения профессиональным стилем речи; низкий уровень оформления документации по практике.
	Неудовлетворительно	Оценка « неудовлетворительно » выставляется, если обучающийся владеет фрагментарными знаниями и не умеет применить их на практике, обучающийся не выполнил программу практики, не получил положительной характеристики, не проявил инициативу, не представил рабочие материалы, не проявил склонностей и желаний к работе, не представил необходимую отчетную документацию.

8.4. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень освоения компетенций

1. *Этика — это:*

- а) наука и явление духовной культуры,
- б) свод правил и требований поведения и общения,
- в) профессионально-этический кодекс.

2. *Предмет этики:*

- а) этикет,
- б) мораль,
- в) поведение.

3. *Автор первых известных работ по этике:*

- а) Аристотель,
- б) Сократ,

в) Платон.

4. Синоним слова «этика» в русском языке:

- а) слово «нравственность»,
- б) слово «красота»,
- в) слово «мудрость».

5. Место появления первых древних текстов, целенаправленно посвященных этике и этикету:

- а) Шумер,
- б) Вавилон,
- в) Греция.

6. Слово «этичный» означает:

- а) нравственный,
- б) мудрый,
- в) справедливый.

7. Нравственная норма в виде повеления, исходящего от какого-либо авторитетного лица:

- а) убеждение,
- б) заповедь,
- в) суждение.

8. Раздел этической науки, исследующий специфику морали в трудовой деятельности — это этика:

- а) нормативная,
- б) ситуативная,
- в) профессиональная.

9. Последовательность зарождения видов этики:

- а) общепринятые ритуалы,
- б) античная этика,
- в) прикладная этика,
- г) христианская этика.

10. Прикладная этика представляет собой:

- а) понятие философской теории морали,
- б) приложение этических и моральных понятий к отдельным ситуациям,
- в) профессиональную деятельность с учетом традиционных норм морали.

11. Вид прикладной этики, изучающий проблемы «генной инженерии»:

- а) экологическая,
- б) политическая,
- в) биоэтика.

12. Каждый вид профессиональной этики определяется:

- а) желаниями работников данной сферы,
- б) требованиями клиентов,
- в) спецификой профессиональной деятельности.

Профессиональное	Формируемая	Уровень освоения компетенции
------------------	-------------	------------------------------

практическое задание	компетенция	
<p>Изучение текущего документооборота соответствующего предприятия сервиса в целях формирования навыков по оформлению документов, связанных с обслуживанием клиентов</p>	<p>ОК-6</p>	<p>Базовый уровень ЗНАТЬ: основные научные понятия и категории сервисологии, специфику и содержание организации социально-культурного сервиса, особенности нормативно-правового регулирования в сфере сервиса; УМЕТЬ: ориентироваться в направлениях и приоритетах современной социальной политики государства, международного и российского права; ВЛАДЕТЬ: навыками использования общеправовых знаний в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права..</p> <p>Повышенный уровень ЗНАТЬ: основные научные понятия и категории сервисологии, специфику и содержание организации социально-культурного сервиса, особенности использования информационных поисковых систем в области правовых документов; УМЕТЬ: ориентироваться в направлениях и приоритетах современной социальной политики государства, международного и российского права; федеральных и региональных документах, подзаконных актах в сфере сервиса; ВЛАДЕТЬ: навыками использования общеправовых знаний в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права; ориентируется и опирается в профессиональной деятельности на основные федеральные и региональные законы в сфере оказания услуг потребителю.</p>
<p>Изучение основных направлений деятельности предприятия сервиса и его структурных подразделений (отделов) по оказанию услуг; содержания перечня основных и дополнительных услуг соответствующего предприятия сервиса (с их описанием)</p>	<p>ПК-4</p>	<p>Базовый уровень Знать: специфику социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; Уметь: использовать знания в области сервиса в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; Владеть: навыками проведения и участия в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов;</p> <p>Повышенный уровень Знать: специфику социально-психологических</p>

		<p>особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; выстраивать типичный портрет потребителя услуг в сфере сервиса, дает характеристику потенциально оказываемых услуг населению в зависимости от региональных и демографических факторов; знает основные понятия в области сервисной деятельности и профессиональной этики;</p> <p>Уметь: использовать знания в области сервиса в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; самостоятельно оперирует социально-психологическими особенностями потребителя в своей профессиональной деятельности;</p> <p>Владеть: навыками проведения и участия в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов; самостоятельно выстраивает направление исследования социально-психологических особенностей потребителя, опираясь на достижения современных исследований в области сервиса и оказания услуг потребителю.</p>
<p>Изучение процесса деловой коммуникации в контактной зоне с потребителем, форм и методов обслуживания клиентов соответствующего предприятия сервиса; требований профессиональной этики и служебного этикета работников предприятия сервиса, методов бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;</p>	<p>ОК-4</p>	<p>Базовый уровень</p> <p>ЗНАТЬ: организацию и содержание деятельности учреждения, основные формы работы в коллективе, специфику этнических, конфессиональных и культурных различий;</p> <p>УМЕТЬ: анализировать конструктивные способы общения и построения взаимодействия в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p> <p>ВЛАДЕТЬ: навыками работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия.</p> <p>Повышенный уровень</p> <p>ЗНАТЬ: организацию и содержание деятельности учреждения, основные формы работы в коллективе, специфику этнических, конфессиональных и культурных различий; знает этический кодекс поведения; закономерности, правила деловой коммуникации; основные стратегии поведения в конфликте;</p> <p>УМЕТЬ: анализировать конструктивные способы общения и построения взаимодействия в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; выдирать наиболее эффективные стратегии и тактики поведения в конфликте;</p>

		<p>ВЛАДЕТЬ: навыками работы в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия; выстраивает диалог в форме позитивного и конструктивного взаимодействия, выбирая при этом наиболее эффективные тактики для достижения поставленных целей; вежлив и учтив с клиентами;</p>
<p>выполнение функциональных обязанностей администратора (менеджера), связанных с обслуживанием клиентов и реализацией услуг различных подразделений (служб) соответствующего предприятия сервиса (с описанием должностных обязанностей)</p>	<p>ПК-6</p>	<p>Базовый уровень</p> <p>ЗНАТЬ: современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;</p> <p>УМЕТЬ: умение применять сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, используя законы профессиональной этики;</p> <p>ВЛАДЕТЬ: навыками применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p> <p>Повышенный уровень</p> <p>ЗНАТЬ: современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей; знает отечественные и зарубежные концепции по оказанию услуг в сфере сервиса; знает должностные обязанности, связанные с обслуживанием клиентов;</p> <p>УМЕТЬ: умение применять сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, используя законы профессиональной этики; анализирует опыт отечественных и зарубежных компаний по оказанию услуг потребителю в сфере сервиса; ориентируется в основных информационных технологиях по работе с клиентами;</p> <p>ВЛАДЕТЬ: навыками применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей; применяет опыт лучших отечественных и зарубежных компаний; применяет современные технологии в работе с клиентами;</p>

8.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний умений и навыков и (или) опыта деятельности обучающихся

Защита практики осуществляется публично в отдельной аудитории, с представлением отчета по практике, в форме зачета с оценкой.

В процессе защиты практики преподаватель проверяет соответствие индивидуального задания и представленных материалов, оценивает качество и полноту знаний по практике, заслушивает студента о результатах проделанной им работы, знакомится с представленными отчетными материалами.

Обучающемуся могут быть заданы некоторые уточняющие вопросы, к примеру, касающиеся работ, выполненных им во время практики, по существу представленных документов, а также по проверке уровня его теоретической и практической подготовки.

Итоговая оценка за защиту отчета по практике заносится в ведомость и в зачетную книжку студента.

9. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

9.1. Основная литература:

1. Учебная практика (бакалавры) [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.Ю. Башкирцева [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2017. — 84 с. — 978-5-7882-2222-6. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/79584.html>

9.2. Дополнительная литература:

1. Сидоренко Г.А. Научно-исследовательская практика [Электронный ресурс] : учебное пособие / Г.А. Сидоренко, В.А. Федотов, П.В. Медведев. — Электрон. текстовые данные. — Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2017. — 99 с. — 978-5-7410-1667-1. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/71292.html>

2. Картушина И.Г. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / И.Г. Картушина. — Электрон. текстовые данные. — Калининград: Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2010. — 178 с. — 978-5-9971-0078-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/23874.html>

3. Матолыгина Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.В. Матолыгина, Л.В. Руглова. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Интермедия, 2013. — 160 с. — 978-5-4383-0038-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30210.html>

9.3. Интернет-ресурсы:

1. Электронно – библиотечная система «ЭБС «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>
2. Электронно – библиотечная система Государственного бюджетного учреждения культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М. Ю. Лермонтова» (ГБУК «СКУНБ им. Лермонтова»). <http://www.skunb.ru>
3. Информационно-правовая система «Консультант +». <http://www.consultant.ru/>
4. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>
5. Ассоциация туроператоров России. URL: <http://www.atorus.ru>
6. Все о туризме. Туристическая библиотека. URL: <http://tourlib.net>.
7. Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии URL: www.ratanews.ru.
8. Российская Гостиничная Ассоциация. URL: www.rha.ru.
9. Российский союз туриндустрии. URL: www.rostourunion.ru.
10. Официальный сайт Всемирной туристской организации (ЮНВТО). URL: <http://media.unwto.org>.
11. Официальный сайт Международной ассоциации ресторанов. URL: [// www.restaurant.org](http://www.restaurant.org)
12. Официальный сайт Международной ассоциации отелей и ресторанов. URL: [//www.ih-ra.com](http://www.ih-ra.com)
13. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации. URL: <http://www.russiatourism.ru>
14. Официальный сайт Федерации рестораторов и отельеров. URL: www.frio.ru.

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО

ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)

10.1. Информационные технологии

В процессе организации практики по получению первичных профессиональных умений и навыков руководителями от выпускающей кафедры и руководителем от организации (организации) могут применяться следующие информационные технологии:

- проведение ознакомительных лекций с использованием мультимедийных технологий;
- использование дистанционной технологии при обсуждении материалов учебной практики с руководителем;
- использование мультимедийных технологий при защите практик;
- использование компьютерных технологий и программных продуктов (Офисный пакет приложений «MicrosoftOffice» («MicrosoftWord», «MicrosoftExcel» и др.) необходимых для: систематизации; обработки данных; проведения требуемых программой практики расчетов; оформления отчетности и т.д.
- сбор, хранение, систематизация и представление учебной и научной информации;
- подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
- самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
- использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем во время прохождения практики.

10.2. Перечень программного обеспечения

- Microsoft Windows 10 (договор Microsoft Imagine premium № 1204046928 от 31.10.2018 г. сроком на 3 года).
- Libre office – open source license.
- Radmin 3 (договор №1546 от 22.10.18 г. сроком на 1 год).

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Для организации контактной работы в процессе учебной практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности предусмотрена:

Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.301) оснащенная: **Учебной мебелью:** стол на 2 посадочных места (7шт.), стул (14 шт.), стол преподавателя (1шт.), кафедра для чтения лекций (1шт.), доска меловая (1шт.), стеклянная витрина (1шт.). **Техническими средствами обучения:** компьютер (ноутбук) с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации, мультимедийное оборудование (видеопроектор, экран).

12. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ К ПОТРЕБНОСТЯМ ОБУЧАЮЩИХСЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ (ОВЗ)

При необходимости Институт устанавливает конкретное содержание программы практики и условия ее организации и проведения для обучающихся с ограниченными

возможностями здоровья, инвалидов при наличии факта зачисления таких обучающихся с учетом конкретных нозологий.

При определении мест практики для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются рекомендации медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации и реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для прохождения практик создаются специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемых обучающимся-инвалидом трудовых функций.

При прохождении практики обеспечивается соблюдение следующих требований:

- допускается присутствие помощника (сопровождающего), сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков, оказывающих обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей;
- пользование необходимыми техническими средствами при прохождении практики с учетом их индивидуальных особенностей;
- вся сопровождающая практику документация (рабочая программа, задание и др.) доводится до сведения обучающихся инвалидов в доступной для них форме.

Согласие на прохождение практики обучающимся

Угловой
штамп учреждения

РЕКТОРУ ИДНК
МАСЛЕННИКОВУ А.А.

355008, СТАВРОПОЛЬ,
ПР-Т К.МАРКСА 7

На Ваш исх. № _____ от « ____ » _____ 20__ г. настоящим подтверждаем согласие на проведение обучающимся _____ курса ИДНК

(Ф. И. О. обучающегося)

_____ практики по направлению подготовки
(наименование вида практики)

код и наименование направления подготовки / специальности

профиль образовательной программы

в период с « ____ » _____ 20__ г. по « ____ » _____ 20__ г. в организации

наименование организации

(Должность)

(подпись)

(ФИО)

Образец рабочего графика прохождения практики

Частное образовательное учреждение
высшего образования
**«ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ
КАВКАЗА»**

Адрес: 355007, г. Ставрополь, пр.К.Маркса, 7
Ректор _____ /Масленников А.А.

Полное название организации,
должность руководителя

Адрес места прохождения практики

_____ / ФИО/
« ____ » _____ 2017 г.

Совместный план – график руководителя практики от образовательной организации (ИДНК) и руководителя практики от организации

Наименование мероприятий	Сроки исполнения

Руководитель практики от ИДНК _____
(ФИО)

_____ (должность, уч. степень, уч. звание)

Руководитель практики от организации _____
(ФИО)

_____ (должность, название подразделения)

« ____ » _____ 20__ г.

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КAVKAZA»**

Согласовано
Должность руководителя
практики от организации

_____ / ФИО/
« ____ » _____ 2017 г.

Индивидуальное задание

на _____ практику
обучающемуся _____ курса, _____ формы обучения
по направлению подготовки _____

(ФИО обучающегося)

В результате _____ практики студент(ка) должен(на):

- иметь представление _____
- знать _____
- уметь _____
- практически овладеть _____

Руководитель практики от ИДНК _____
(подпись) (ФИО)

Руководитель практики от организации _____
(подпись) (ФИО)

Обучающийся _____
(подпись) (ФИО)

Частное образовательное учреждение высшего образования
«ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КAVKAZA»

Кафедра _____

Д Н Е В Н И К

прохождения _____ практики
(указать какой)

обучающимся _____ курса _____ формы обучения

_____ (фамилия, имя, отчество)

по направлению подготовки _____

в (на) _____

(организация)

в должности _____

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

Содержание работы

Дата	Выполнение работы	Примечание

« ___ » _____ 20__ г.

(Подпись студента)

Примечание: дату и подпись студент проставляет на последнем листе

На бланке организации

ОТЗЫВ

о прохождении _____ практики
(указать какой)
обучающимся _____ курса _____ формы обучения

_____ (фамилия, имя, отчество)

по направлению подготовки _____
в (на) _____
(организация)

в должности _____

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

Содержание отзыва

Время прохождения практики _____
(фамилия, имя, отчество)

поручалось решение следующих задач: _____

Результаты работы _____
(фамилия, имя, отчество)

состоят в следующем:

(Подпись руководителя практики от организации)

«___» _____ 20__ г.

М.П.

(Печать организации)

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КAVKAZA»**

О Т Ч Е Т

о прохождении _____ практики
(указать какой)
обучающимся _____ курса _____ факультета

(фамилия, имя, отчество)

по направлению подготовки _____
в (на) _____

(организация)

в должности _____

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

Содержание отчета

(Подпись руководителя практики
от института)

(Подпись студента)

«__» _____ 20 г. «__» _____ 20 г.

М.П.
(Печать организации)

Примечание: отчет составляется на отдельных листах

