

**Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»**

Институт коммерции, маркетинга и сервиса
Кафедра коммерции, сервиса и туризма

Согласовано:
Директор института

д.э.н., проф. Чернова Д.В.

УТВЕРЖДЕНО
Ученым советом института
(протокол № 11 от 16.06.2016)
Директор института

ПРОГРАММА

ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»
Профиль «Сервис в гостиничном и ресторанном бизнесе»

Согласовано:
Методический отдел УМУ
« » 20 г.
 / /

Размещено в ЭИОС СГЭУ
Рег.№
Начальник отдела ДОТиЭО
« » 20 г.
 / /

Согласовано:
Управление СПКРТиПС
« » 20 г.

Рассмотрено к утверждению
на заседании кафедры Коммерция, сервис
и туризма
(протокол № от 31.05.16)
Зав. кафедрой — Чернова Д.В.

Квалификация (степень) выпускника бакалавр

Самара 2016 г.

Содержание

1. Цели и задачи практики.....	3
2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
3. Место практики в структуре образовательной программы	6
4. Содержание практики	8
5. Указание форм отчетности по практике.....	11
6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике	23
7. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики	31
8. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики	32
9. Материально-техническое обеспечение, необходимое для проведения практики.....	32
Приложение 1. Образец оформления титульного листа отчета по производственной практике.....	31
Приложение 2. Образец оформления дневника по производственной практике.....	34
Приложение 3. Бланк индивидуального договора на проведение практики студентов очной формы обучения	37
Приложение 4. Бланк индивидуального договора на проведение практики студентов заочной формы обучения	39
Приложение 5. Бланк направления на практику.....	41
Приложение 6. Бланк оценки компетенций, реализованных студентом в процессе производственной практики (отзыв руководителя практики)...	43
Приложение 7. Примерная тематика индивидуальных заданий по производственной практике.....	44

1. Цели и задачи практики

Данная программа разработана в соответствии с требованиями ФГОС по направлению подготовки 43.02.01 «Сервис», с учетом рекомендаций Примерной основной образовательной программы (ПрООП) ВО по профилю «Сервис в гостиничном и ресторанном бизнесе» и компетентностным подходом, реализуемым в системе высшего и среднего профессионального образования.

Целями производственной практики является приобретение обучающимися практических навыков и компетенций, опыта самостоятельной работы в сфере профессиональной деятельности.

Исходя из поставленных целей, производственная практика решает следующие задачи:

- изучение нормативных и инструктивных материалов, используемых предприятием сферы сервиса и туризма;
- овладение технологией делопроизводства в структурных подразделениях;
- обучение сбору, первичной обработке и анализу справочных материалов, применяемых в деятельности предприятия (организации);
- овладение производственными (технологическими) навыками создания (разработки) продукта предприятия социально-культурного сервиса и туризма;
- овладение технологиями обслуживания клиентов (потребителей услуг);
- изучение техники и методики продаж продукта предприятия сервиса и туризма;
- освоение мероприятий по охране труда и техники безопасности;
- овладеть новейшими технологиями, навыками работы на одном из рабочих мест в туристском предприятии;
- получить навыки самостоятельного решения задач, стоящих перед штатными работниками предприятия, деятельность которых изучалась.

Способы и формы проведения производственной практики:

Способ проведения – стационарный;

Формы проведения – дискретно (по периодам проведения практик);

Типы практики - по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Данный вид практики участвует в формировании следующих компетенций:

Таблица 1

Б2.В.02(П)	Производственная практика	ОК-5	ОК-8	ОПК-1	ОПК-2	ОПК-3	ПК-6	ПК-11
------------	---------------------------	------	------	-------	-------	-------	------	-------

а) общекультурные компетенции:

- способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-5);
- готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8);

б) общепрофессиональные компетенции:

- способность 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);
- готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2);
- готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3);

в) профессиональные компетенции:

производственно-технологическая деятельность:

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

сервисная деятельность:

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

В результате прохождения практики обучающийся должен:

Знать:

- основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;

- 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;

- основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса;

- теоретические основы безопасности жизнедеятельности, правовые, нормативные и организационные основы безопасности жизнедеятельности, основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;

Уметь:

- работать в контактной зоне как сфере реализации сервисной деятельности;

- соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета;

- проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг;

- определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг;

Владеть:

- методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;

- методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности;

- навыками работы с информационными системами;
- основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий.

3. Место практики в структуре образовательной программы

Программа по производственной практике предназначена для студентов очной и заочной форм, обучающихся по направлению 43.03.01 Сервис.

Производственная практика относится к вариативной части блока 2 «Практики» образовательной программы и является обязательной для направления подготовки 43.03.01 «Сервис» в соответствии с ФГОС ВО для данного направления.

Междисциплинарные связи производственной практики

Таблица 2

Код компетенции	Предшествующие дисциплины	Параллельно изучаемые дисциплины	Последующие дисциплины
ОК-5	Психодиагностика Психологический практикум Профессиональная этика и этикет Менеджмент в сервисе Маркетинг в сервисе Психология Организация ресторанного производства Учебная практика	Организация гостиничной деятельности	Основы индустрии гостеприимства Особенности национальных кухонь Преддипломная практика
ОК-8	Безопасность жизнедеятельности	-	-
ОПК-1	Информатика Экология Информационные технологии Логика Концепции современного естествознания Статистика Страхование Работа в сетях Электронный документооборот	Бухгалтерский учет в малом бизнесе Ресторанное дело	Автоматизированные системы управления в туризме Управление гостиничными и ресторанными предприятиями

	Управление персоналом в гостиницах Организация ресторанного производства Исследование рынка гостиничных и ресторанных услуг Учебная практика		
ОПК-2	Сервисная деятельность Психодиагностика Проектирование процесса оказания услуг	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса Стандартизация и контроль качества гостиничных и ресторанных услуг	Проектирование процесса оказания услуг Формирование имиджа предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса Преддипломная практика
ОПК-3	Сервисная деятельность Психодиагностика	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса Стандартизация и контроль качества гостиничных и ресторанных услуг	Формирование имиджа предприятий гостиничного и ресторанного бизнеса Проектирование процесса оказания услуг Преддипломная практика
ПК-6	Сервисная деятельность Психодиагностика Психологический практикум Профессиональная этика и этикет Гостиничное дело	Организация гостиничной деятельности	Правовое регулирование предприятий сервиса Проектирование гостиничной деятельности Поведение потребителя Преддипломная практика
ПК-11	Сервисология Сервисная деятельность Профессиональная этика и этикет Гостиничное дело Управление персоналом в ресторанах Теория и практика делового общения	Основы предпринимательской деятельности Организация гостиничной деятельности	Проектирование гостиничной деятельности Поведение потребителя Современные межкультурные коммуникации Преддипломная практика

Прохождение производственной практики опирается на знания, умения и навыки обучающегося, полученные при изучении предшествующих дисциплин, указанных в табл. 2.

Прохождение производственной практики необходимо для дальнейшей практической деятельности и прохождения итоговой государственной аттестации

4. Содержание практики

Общая трудоемкость производственной практики составляет 6 зачётных единиц, 216 часов, продолжительность в неделях - 4, время проведения - 6 семестр.

Место проведения практики:

Производственная практика может проводиться в туристских организациях, на предприятиях гостеприимства и общественного питания, а так же в структурных подразделениях образовательного учреждения.

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

Прохождение обучающимися производственной практики осуществляется на основе договоров, заключенных между Университетом и предприятиями (организациями), в соответствии с которыми указанные предприятия (организации) обязаны предоставить места для прохождения практики (Приложение 3 и 4).

Базы практики для студентов должны отвечать следующим основным требованиям:

- соответствовать профилю подготовки бакалавра;
- располагать квалифицированными кадрами для руководства практикой обучающихся.

4.1. Разделы, темы дисциплины и виды занятий

Таблица 3

Разделы, темы дисциплины и виды занятий

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Лекц.	Практ. и семин.	СРС	Всего
	Раздел 1. Подготовительный этап	-	-	16	16
	Раздел 2. Основной этап	-	-	160	160
	Раздел 3. Заключительный этап	-	-	40	40
	Итого:	-	-	216	216

4.2. Содержание разделов и тем

Программа практики включает в себя подготовительный, основной и заключительный этапы.

Раздел 1. Подготовительный этап

На данном этапе студентов знакомят с вопросами прохождения практики, оформления дневника практики и защиты отчета. Руководитель практики проводит знакомство с программой практики, инструктаж по технике безопасности, о ведении дневника практики, составлении письменного отчета и выдает индивидуальное задание (в зависимости от вида, места практики и объема должностных обязанностей студента на месте прохождения практики). В дневнике должен быть отражен ход ознакомления с практикой. По окончании практики студент обязан предоставить письменный отчет о прохождении практики.

Раздел 2. Основной этап

На данном этапе происходит знакомство студента с процессом организации работы на предприятиях, знакомство с документооборотом предприятия, правилами внутреннего распорядка, структурой предприятия и т.д., также происходит закрепление знаний, полученных студентом в процессе обучения на основе глубокого изучения деятельности предприятия, приобретение опыта работы, а также применение полученных за период обучения знаний в области сервисной деятельности.

В процессе производственной практики происходит сбор и анализ всех материалов необходимых для написания отчета.

В момент прохождения студентами производственной практики на них распространяется правила внутреннего распорядка, правила охраны труда, правила техники безопасности на предприятии, с чем студенты должны быть ознакомлены в первый день прохождения практики.

При наличии вакантных должностей студенты могут быть зачислены на них, если работа соответствует требованиям практики. На студентов, которые приняты на должность, распространяется действие Трудового кодекса РФ и иных норм трудового законодательства.

В ходе реализации данного этапа студентом заполняется дневник о прохождении практики (Приложение 2) за подписью руководителя предприятия или иного должностного лица, непосредственно курирующего работу студента на предприятии, заверяется печатью.

В конце данного этапа студенту должен быть дан отзыв-характеристика с места прохождения практики (Приложение 2), подписанный руководителем предприятия или иным должностным лицом, непосредственно курирующим работу студента на предприятии, заверяется печатью. В отзыве-характеристике должно содержаться общее заключение о работе студента, оцененной по четырехбалльной системе (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно). Отзыв прилагается к отчету по практике.

Раздел 3. Заключительный этап

На данном этапе по окончании производственной практики студент обязан представить письменный отчет о прохождении практики. Письменный отчет должен содержать анализ проделанной работы студентом во время практики. При этом в отчете должна фигурировать не первичная, а обработанная и проанализированная информация в виде таблиц, графиков, рисунков, схем и т.д. с соответствующими ссылками и комментариями.

На заключительном этапе производственной практики студент должен обобщить материал, собранный в период прохождения практики, определить его достаточность и достоверность, оформить отчет по практике.

На защите руководитель практики оценивает отчет. Оценка заносится в зачетную книжку.

Оценка по практике приравнивается к оценке (дифференцированному зачету) по теоретическому обучению и учитывается при подведении итогов общей успеваемости студентов. После защиты отчет сдается в обязательном порядке на кафедру.

5. Указание форм отчетности по практике

Формой отчетности по производственной практике является отчет о прохождении практики.

Отчет – это самостоятельный документ, который обучающийся представляет на зачет по практике. К отчету должны быть приложены:

- индивидуальный календарный план работы практиканта;
- дневник практики (записи в дневнике о проделанной работе, с подписью руководителя) (приложение 2);
- отзыв-характеристика, подписанный руководителем практики от предприятия и скрепленный печатью;
- лист экспертной оценки результатов производственной практики (приложение б).

Структурно отчет включает в себя:

- титульный лист;
- дневник прохождения практики;
- содержание;
- введение;
- основные разделы отчета;
- заключение;
- библиографический список;
- приложения.

Введение указываются: вид практики, ее продолжительность, база практики, цели и задачи практики.

В *основных разделах отчета* должны быть представлены:

1.Общая характеристика предприятия

История развития предприятия: дата создания, первоначальная организационно-правовая форма и ее дальнейшее изменение (преобразования предприятия в другие формы), причины выбора настоящей организационно-правовой формы, ее преимущества.

Месторасположение предприятия: юридический адрес, описание месторасположения с точки зрения его выгоды по отношению к потребителям, поставщикам и конкурентам.

Цель хозяйственной деятельности предприятия на рынке: удовлетворение спроса физических и юридических лиц в определенных товарах и услугах, направленность на получение прибыли, цели социального характера, миссия предприятия, задачи предприятия.

Классность предприятия питания, уровень и характер услуг, мощность (количество мест, количество блюд/день), контингент питающихся

2.Анализ структуры предприятия

Организационная структура управления предприятием приводится в виде схемы, отражающей иерархию руководства. Краткое описание функций субъектов системы управления на предприятии, начиная с Общего собрания участников (акционеров) и заканчивая функциональными обязанностями коммерческих служб. Анализ эффективности сложившейся на предприятии системы управления.

Изучение структурных подразделений (состав, назначение, функции, цели). Краткая характеристика административной, складской, производственной и торговой групп помещений. Функции и принципы взаимосвязи.

3.Изучение финансово-экономической деятельности предприятия

Основные показатели деятельности предприятия необходимо рассмотреть за прошедшие три периода времени (года, полугодия, квартала –

в зависимости от длительности существования предприятия. Товарооборот предприятия (дневной, месячный) – общий и по собственной продукции. Доля оборота по собственной продукции в составе общего. Прибыль.

Данные для анализа следует представить в виде таблицы (табл.5).

Таблица 5

**Динамика основных показателей
хозяйственной деятельности предприятия за 2015 – 2013 гг.**

Показатели	2013 г.	2014 г.	2015 г.	Отклонение по годам (+,-)			Темп роста, %		
				2014 г. от 2013 г.	2015 г. от 2014 г.	2015 г. от 2013 г.	2014 г. от 2013 г.	2015 г. от 2014 г.	2015 г. от 2013 г.
Объем реализованных услуг, тыс. руб.									
Себестоимость услуг, тыс. руб.									
Товарооборот, тыс. руб.									
Валовой доход, тыс. руб.									
Уровень валового дохода, %									
Издержки обращения, тыс. руб.									
Уровень издержек обращения, %									
Прибыль от реализации услуг, тыс.руб.									
Рентабельность продаж, %									
Внереализац. доходы, тыс. руб.									
Внереализац. расходы, тыс. руб.									
Балансовая прибыль, тыс. руб.									
Рентабельность финансово-хозяйственной деятельности, %									

Для углубления анализа основных показателей хозяйственной деятельности рекомендуется представить структуру издержек обращения в разрезе отдельных статей номенклатуры (таблица б).

Таблица 6

Динамика издержек обращения предприятия за 2013 – 2015 гг.

Статьи расходов	2013 г.		2014 г.		2015 г.		Отклонение 2015 г. от 2013 г.	
	тыс. руб.	уд. вес,	тыс. руб.	уд. вес,	тыс. руб.	уд. вес,	тыс. руб.	уд. вес, %
Аренда								
Расходы на оплату труда								
Расходы на транспорт								
Отчисления на социальные нужды								
Содержание помещения								
Расходы на рекламу								
Амортизация основных фондов								
Прочие								
Итого:		100		100		100		-

4. Анализ производственно-торговой деятельности

Снабжение предприятия сырьем. Источники снабжения и поставщики. Формы организации снабжения и способы доставки продуктов; снабжение предприятия материально-технически-ми средствами; складская группа помещений. Состав, объемно-планировочные требования; условия, режим и сроки хранения продуктов. Соблюдение санитарно-гигиенических норм. Отпуск продуктов на производство. Средства механизации.

Оперативное планирование работы производства. Меню, ассортимент блюд, региональная и местная специфика. Использование нормативно-технической документации. Принципы компоновки меню. Особенности карты вин; особенности организации работы заготовочных цехов (мясного, рыбного, мясо-рыбного, птице-гольевого, овощного, цеха обработки зелени). Их состав и объемно-планировочные решения; принципы взаимосвязи. Оборудование для повседневной работы. Соблюдение санитарно-гигиенических норм; особенности организации доготовочных цехов (холодного, горячего, кондитерского, хлебoreзки) и моечных помещений (столовой и кухонной посуды). Их состав и объемно-планировочные

решения. Принципы взаимосвязи. Оборудование для повседневной работы. Соблюдение санитарно-гигиенических норм; – особенности организации работы раздаточной, сервизной, внутреннего буфета, экспедиции.

5. Анализ организации обслуживания клиентов (потребителей услуг)

Описание видов услуг (продукта), предоставляемых потребителю. Содержание процесса обслуживания потребителей услуг (продукта). Методы работы с потребителями услуг (продукта). Документационное оформление взаимоотношений с клиентом (потребителем услуг). Социально-психологические особенности деятельности предприятия. Культура обслуживания. Вопросы лицензирования и стандартизации на предприятии, порядок проведения сертификации (если предусмотрено для данного предприятия).

Характеристика торговых помещений (аванзал, торговый зал, банкетный зал, бар). Конфигурация, площадь помещений, месторасположение в составе предприятия; – подготовка залов к обслуживанию. Уборка помещений. Принципы и техника сервировки столов. Типы посуды, столовых приборов, столовое белье, мебель. Стиль и методы обслуживания. Работа метрдотеля. Особенности обслуживания банкетов и приемов. Специальные виды обслуживания. Работа с российской и иностранной клиентурой. Протокольные мероприятия. Санитарно-гигиенические требования и требования

6. Анализ маркетинговых мероприятий на предприятии

Анализ службы (отдела, персональных сотрудников), занимающихся маркетингом на предприятии. Анализ мероприятий по формированию спроса на услуги (продукты). Анализ работы предприятия по планированию, формированию и управлению предлагаемым ассортиментом (номенклатурой) продуктов и услуг.

...								
Всего								

Примечание: аналогичным образом можно представить информацию по соотношению средств коммуникации, структуре рекламного бюджета и т.д.

Методы исчисления расходов на рекламу: «от наличных средств», «в процентах к сумме продаж», метод конкурентного паритета, «исходя из целей и задач».

Организация маркетинговых исследований на предприятии (цели, задачи, направления маркетинговых исследований).

7. Анализ применения информационных технологий в деятельности предприятия

Описать входные, выходные и внутренние информационные потоки. Определить объемы каждого вида информационного потока посредством описания состава и количества документов.

Описать используемую технологию обработки данных (ручная технология, машинная технология.) Использование программного обеспечения. Характеристика автоматизированной системы документооборота.

Описать сферу применения электронной коммерции в деятельности предприятия. Определить модели реализации электронной коммерции в компании (B2B, B2C, B2A). Использование служб Интернет и их применение при реализации электронной коммерции. Наличие сайта, характеристика структуры сайта и выполняемых им функций. Продвижение сайта в сети.

Использование информационных систем в деятельности компании. Оценка эффективности функционирования элементов электронной коммерции.

8. Индивидуальное задание

Преподаватель-руководитель практики может выдать студенту индивидуальные задания.

Данный раздел не является обязательным, поэтому состав заданий и требования к их выполнению определяются руководителем практики от вуза самостоятельно. Примерный перечень тем индивидуальных заданий представлен в Приложении 7.

В *заключении* необходимо представить: итоговые выводы по результатам производственной практики.

Требования к оформлению отчета. Отчет должен содержать исчерпывающие ответы на вопросы программы практики с указанием используемой информации (внутренняя документация предприятия, внешние источники информации - нормативные акты, конъюнктурные обзоры, справочная литература и т.п.).

Кроме основного текстового материала отчет может включать приложения в виде заполненных типовых бланков учетной и отчетной документации, анкет для опроса потребителей и экспертов, плана-проспекта маркетинговых исследований. При необходимости в приложения можно вынести таблицы и рисунки.

Отчет должен быть написан на листах стандарта А-4, иметь титульный лист, оглавление, включающее перечень вопросов и приложений. Примерный объем работы – 30-40 страниц, исключая приложения.

Отчет должен быть выполнен с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 через полтора интервала. Цвет шрифта должен быть черным. Размер шрифта (кегель) - 14.

Текст отчета следует печатать, соблюдая следующие размеры полей: правое - 15 мм, верхнее и нижнее - 20 мм, левое - 30 мм.

Опечатки и графические неточности, обнаруженные в процессе подготовки отчета, допускается исправлять подчисткой или закрашиванием белой краской и нанесением на том же месте исправленного текста (графики) машинописным способом или черными чернилами, пастой или тушью - рукописным способом.

Основную часть отчета следует делить на разделы, подразделы и пункты. Пункты, при необходимости, могут делиться на подпункты. При делении текста на пункты и подпункты необходимо, чтобы каждый пункт содержал законченную информацию.

Разделы, подразделы, пункты и подпункты следует нумеровать арабскими цифрами и записывать с абзацного отступа.

Разделы должны иметь порядковую нумерацию в пределах всего текста, за исключением приложений. Точка в конце порядкового номера не ставится.

Разделы и подразделы должны иметь заголовки, в которых четко и кратко отражается содержание разделов, подразделов.

Страницы отчета следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему тексту отчета. Номер страницы проставляют в центре нижней части листа без точки.

Титульный лист включают в общую нумерацию страниц отчета. Номер страницы на титульном листе не проставляют. Иллюстрации и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию страниц отчета. Иллюстрации и таблицы на листе формата А3 учитывают как одну страницу.

Иллюстрации (чертежи, графики, схемы, диаграммы) следует располагать в отчете непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице.

Иллюстрации могут быть в компьютерном исполнении, в том числе и цветные. На все иллюстрации должны быть даны ссылки в отчете.

Иллюстрации следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела. В этом случае номер иллюстрации состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой.

Таблицы применяют для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей. Название таблицы должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Название таблицы следует помещать над таблицей справа, без абзацного отступа в одну строку с ее номером.

Таблицу следует располагать в отчете непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. На все таблицы должны быть ссылки в отчете.

Таблицы следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать таблицы в пределах раздела. В этом

случае номер таблицы состоит из номера раздела и порядкового номера таблицы, разделенных точкой.

Таблицы слева, справа и снизу, как правило, ограничивают линиями. Допускается применять размер шрифта в таблице меньший, чем в тексте. Шапка таблицы должна быть отделена линией от остальной части таблицы.

Уравнения и формулы следует выделять из текста в отдельную строку. Выше и ниже каждой формулы или уравнения должно быть оставлено не менее одной свободной строки.

Формулы в отчетах следует нумеровать порядковой нумерацией в пределах всего отчета арабскими цифрами в круглых скобках в крайнем правом положении на строке.

В отчетах допускается выполнение формул и уравнений рукописным способом черными чернилами.

Приложения оформляют как продолжение отчетов на последующих его листах. В тексте отчета на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте отчета.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение».

Выполненный и оформленный надлежащим образом отчет сдается научному руководителю за три дня до окончания практики. Если отчет не соответствует указанным требованиям, то студент не допускается до защиты.

К отчету прилагаются действующие формы! статистической и бухгалтерской отчетности по основным показателям деятельности предприятия.

Отчет о выполнении программы практики студент составляет поэтапно во время практики и полностью завершает к моменту ее окончания. Отчет должен быть проверен руководителем практики от предприятия, заверен печатью и представлен вместе с дневником.

В характеристике с места практики, подписанной руководителем практики от предприятия, необходимо отметить выполнение программы производственной практики, отношение студента к работе, его трудовую дисциплину.

Правила библиографического описания.

1. Книга одного автора и более

Абчук, В.А. Менеджмент [Текст]: учебник / В.А. Абчук. - СПб.: Союз, 2002.- 463 с.

2. Книга переводная

Мескон, М. Основы менеджмента [Текст]: пер. с англ. / М.Мескон, М. Альберт, Ф. Хелоури. - М.: Дело, 2002.-704 с.

3. Книга, без автора, имеющая редактора, составителя

Менеджмент [Текст]: учеб. пособие / под ред. В.В. Лукашевича, Н.И. Астаховой.- М.: ЮНИТИ, 2005.- 255 с.

4. Энциклопедия, справочник, словарь

Большой энциклопедический словарь [Текст] / гл. ред. А.М. Прохоров.- М.: Большая Российская энциклопедия, 1999.- 1456 с.

5.Статья из сборника

Ванина, Э.Г. Анализ кризисного развития организации [Текст] / Э.Г. Ванина // Актуальные вопросы вузовской науки: сб. научных и научно-метод. статей. Вып.2./ под ред. А.И. Жданова, Н.И. Меркушовой, А.П. Суслёнкова.- Самара: Изд-во Самар. ин-та управления, 2005.- С. 73-84.

6. Статья из журнала

Пудич, В.С. Управленческий аудит и аудит-менеджмент как особый род деятельности менеджера [Текст] / В.С. Пудич, М.Б. Жернакова // Менеджмент в России и за рубежом.- 2005.- № 5.- С.16-30.

7. Статья из газеты

Колесова, О. Словом и делом [Текст] / О. Колесова // Поиск.- 2007.- 9 янв.

8. Электронный ресурс

Былов, В.Г. Возможность использования различных индикаторов для оценки региональной социально-экономической асимметрии [Электронный ресурс] / В.Г. Белов. – Режим доступа: <http://ieie.nsc.ru/~taxis/bylov.htm>

В приложения к отчету по практике необходимо включить копии документов, предоставленных студенту в процессе практики (устав предприятия, бухгалтерская отчетность и т.д.).

6. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

Прохождение практики осуществляется в соответствии с учебным планом и утвержденной программой практики и завершается составлением отчета о практике и его защитой.

Отчет представляется руководителю практики для проверки. Руководитель выявляет, насколько полно и глубоко студент изучил круг вопросов, определенных программой практики.

К отчету должен быть приложен отзыв руководителя практики (Приложение б) с оценкой работы аспиранта.

Требования к защите отчета. При оценке результатов практики учитывается характеристика, данная студенту руководителем практики от предприятия.

При наличии замечаний отчет возвращается на доработку, а защита переносится на более поздний срок.

У бакалавров, которые проходят практику на одном предприятии, не должно быть одинаковых по содержанию отчетов.

Студент, не выполнивший программу практики, получивший отрицательный отзыв о работе во время практики или неудовлетворительную оценку при защите отчета, направляется на практику повторно или отчисляется из университета.

При защите практики оценивается:

- сообщение студента о работе на практике и ответы на вопросы;
- уровень представленных материалов, отражающих выполнение заданий основного этапа практики.

Для проведения текущего и итогового контроля по производственной практике используются следующие виды контролирующих мероприятий:

Таблица 14

Фонды оценочных средств по производственной практике

Код	Наименование учебных блоков, дисциплин, практик	Текущая аттестация (в течение семестра)		Промежуточная (в конце семестра)
		Практическая работа	Другие контролирующие мероприятия	

		Опрос (устный, письменный)	Коллоквиум	Текущее тестирование	Ситуационная задача	Кейс	Деловая игра	Тренинг	Круглый стол	Лабораторная работа	УНИРС	Эссе	Доклад/реферат	Курсовая работа	Промежуточное тестирование	Зачет	Экзамен
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Б5.П.1	Производственная практика															+	

Указанные контролирующие мероприятия позволяют оценивать формирование компетенций.

Таблица 15

Формирование компетенций по темам и контролирующие мероприятия

Компетенция	Дескрипторные характеристики компетенции	Темы дисциплины	Контролирующие мероприятия
способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-5)	Знать: - историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания Уметь: - проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг	Все темы курса	Зачет
готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8)	Знать: - теоретические основы безопасности жизнедеятельности, правовые, нормативные и организационные основы безопасности жизнедеятельности, основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий; Владеть: - основными методами защиты производственного персонала и населения от		

	возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий		
способность 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)	Знать: - историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания; Уметь: -проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг - определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг; Владеть: - методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности - навыками работы с информационными системами	Все темы курса	Зачет
готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)	Уметь: -определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг; Владеть: - методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности	Все темы курса	Зачет
готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ОПК-3)	Знать: - основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; - основы организации и планирования деятельности предприятий	Все темы курса	Зачет

	<p>сервиса.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать в контактной зоне как сфере реализации сервисной деятельности; - соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета; <p>определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг.</p> <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности. 		
<p>готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей (ПК-6)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; 	<p>Все темы курса</p>	<p>Зачет</p>
<p>готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11)</p>	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - работать в контактной зоне как сфере реализации сервисной деятельности; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> -методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; 		

	-методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности; -навыками работы с информационными системами;		
--	--	--	--

Контролирующие мероприятия:

Зачет.

Формой контроля по результатам прохождения производственной практики является зачет с дифференцированной оценкой.

Цель - оценка качества получения профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности и сформированности компетенций в результате прохождения производственной практики.

Процедура – проводится после окончания срока производственной практики. Студент делает сообщение о работе на практике и отвечает на вопросы. Также оценивается уровень представленных материалов, отражающих выполнение заданий основного этапа практики. По итогам зачета выставляется оценка.

Содержание. См. п. 4.2 данной программы практики.

Шкала и критерии оценки

отлично	хорошо	удовлетворительно
1. полно раскрыто содержание разделов программы практики; 2. материал в отчете изложен грамотно, в определенной логической последовательности, правильно используется терминология; 3. показано умение иллюстрировать теоретические положения конкретными примерами, применять их на практике; 4. продемонстрирована сформированность и устойчивость компетенций на повышенном уровне, умений	Ответ удовлетворяет в основном требованиям на оценку «5», но при этом может иметь следующие недостатки: 1. в отчете допущены небольшие пробелы, не оказывающие существенного влияния на возможность решения задач производственной практики; 2. допущены один - два недочета при ответе на вопросы научного руководителя в ходе защиты отчета. 3. Компетенции	1. неполно или непоследовательно сформирован отчет по производственной практике, но показано общее понимание ее цели и задач и продемонстрированы умения и навыки, в целом достаточные для практической деятельности. 2. имелись затруднения или допущены ошибки в определении понятий, использовании терминологии,

и навыков.	сформированы на повышенном уровне	исправленные после нескольких наводящих вопросов. 3. Компетенции сформированы на пороговом уровне
------------	-----------------------------------	--

В случае, если ответ не удовлетворяет указанным критериям, выставляется оценка - «неудовлетворительно».

Зачет с дифференцированной оценкой является итоговой формой контроля по производственной практике и позволяет оценить уровень сформированности компетенций.

Компетенция ОК-5

Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня (дескрипторные характеристики)
1. Пороговый уровень (уровень, обязательный для освоения)	Бакалавр должен знать: историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания
2. Повышенный уровень (по отношению к пороговому уровню)	Бакалавр должен уметь: - проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг

Компетенция ОК-8

Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня (дескрипторные характеристики)
1. Пороговый уровень (уровень, обязательный для освоения)	Бакалавр должен знать: - теоретические основы безопасности жизнедеятельности, правовые, нормативные и организационные основы безопасности жизнедеятельности, основные методы защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий
2. Повышенный уровень (по отношению к пороговому уровню)	Бакалавр должен владеть: - основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий

Компетенция ОПК-1

Уровни сформированности	Основные признаки уровня (дескрипторные характеристики)
-------------------------	---

компетенции	
1. Пороговый уровень (уровень, обязательный для освоения)	Бакалавр должен знать: - историю развития сервиса, виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания
2. Повышенный уровень (по отношению к пороговому уровню)	Бакалавр должен владеть: - методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности - навыками работы с информационными системами

Компетенция ОПК-2

Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня (дескрипторные характеристики)
1. Пороговый уровень (уровень, обязательный для освоения)	Бакалавр должен уметь: - определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг;
2. Повышенный уровень (по отношению к пороговому уровню)	Бакалавр должен владеть: - методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности

Компетенция ОПК-3

Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня (дескрипторные характеристики)
1. Пороговый уровень (уровень, обязательный для освоения)	Бакалавр должен знать: - основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; - основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса.
2. Повышенный уровень (по отношению к пороговому уровню)	Бакалавр должен уметь: - работать в контактной зоне как сфере реализации сервисной деятельности; - соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета; определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг. Владеть: - методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности.

Компетенция ПК-6

Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня (дескрипторные характеристики)
1. Пороговый уровень (уровень, обязательный для освоения)	Бакалавр должен знать: - этику сферы сервиса и услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет;
2. Повышенный уровень (по отношению к пороговому уровню)	Бакалавр должен владеть: -методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;

Компетенция ПК-11

Уровни сформированности компетенции	Основные признаки уровня (дескрипторные характеристики)
1. Пороговый уровень (уровень, обязательный для освоения)	Бакалавр должен знать: - основные потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов; Уметь: - работать в контактной зоне как сфере реализации сервисной деятельности;
2. Повышенный уровень (по отношению к пороговому уровню)	Бакалавр должен владеть: -методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности; -методами этнокультурной диверсификации сервисной деятельности; -навыками работы с информационными системами;

7. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

Основная литература

1. Зайцева, Н.А. Менеджмент в сервисе и туризме [Текст] : учебное пособие / Н. А. Зайцева. - МО, 2-е изд. доп. - М. : ФОРУМ , 2014.

2. Соколова О.Н., Акимочкина Т.А. Документационное обеспечение управления в организации (для бакалавров). – М.: КноРус, 2013 (<http://www.book.ru/book/914347/view>)

Дополнительная литература

1. Богданов, Е. И. Экономика отрасли туризм [Текст] : учебник / Е. С. Богомолова, В. П. Орловская ; под ред. Е. И. Богданова. - М. : Инфра-М, 2016.
2. Гостиничное дело [Текст] : учеб. пособие для бакалавров и магистров. - 2-е изд. перераб. и доп. - СПб. : Питер, 2016.
3. Косолапов А.Б. Технология и организация туроператорской и турагентской деятельности. – М.: КноРус, 2014 (<http://www.book.ru/book/915068/view>)
4. Магомедов, Ш. Ш. Управление качеством продукции [Текст] : учебник / Г. Е. Беспалова. - ФИРО. - М. : Дашков и К, 2013
5. Радченко Л.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. – М.: КноРус, 2013 (<http://www.book.ru/book/915064/view>)

Ресурсы сети «Интернет»

1. Научная электронная библиотека ELIBRARY.RU <http://elibrary.ru>
2. Электронная библиотечная система «Айбукс» <http://ibooks.ru>
3. Менеджмент в России и за рубежом (<http://www.mevriz.ru/>)
4. Ежедневная электронная газета для профессионалов туризма (www.ratanews.ru);
5. Российский союз Туриндустрии (<http://www.rostourunion.ru/>);
6. Система CompanyMedia. Современная много-функциональная СЭД CompanyMedia (<http://www.intertrust.ru>)
7. Туристская библиотека. Всё о туризме (<http://tourlib.net/>);
8. Электронная газета Российского союза туриндустрии (ratanews.ru)
9. Официальный сайт «Российской газеты» (<http://rg.ru/documents.html>)
10. Официальный сайт сети центров нормативно-технической документации «Техэксперт» (<http://www.cntd.ru/>)
11. Сайт «Библиотека нормативных документов «www. omul.org» (<http://omul.org/>)

8. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики

В процессе прохождения производственной практики используются следующие информационные технологии:

1. Система управления обучением (<http://lms2.sseu.ru/>)
2. Программное обеспечение: Windows, MS Office 2007 и др.
3. Система документооборота ТЕЗИС (tezis-doc.ru)
4. Информационно-справочная система «Гарант» (<http://www.garant.ru>)
5. Информационно-справочная система «Консультант Плюс»

(<http://www.consultant.ru>)

9. Материально-техническое обеспечение, необходимое для проведения практики

При прохождении производственной практики необходимы кабинеты, бытовые помещения, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности; ПК, с предустановленным пакетом прикладных программ Microsoft office и доступом к сети Internet; основной и электронный читальный зал, оснащенный современными компьютерными технологиями, обеспечивающий возможность работы с электронными ресурсами электронной библиотечной системы «АЙБУКС», научной электронной библиотеки ELIBRARY.RU.

Приложение 1

Образец оформления титульного листа

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Кафедра коммерции, сервиса и туризма

ОТЧЕТ

по производственной практике

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Профиль «Сервис в гостиничном и ресторанном бизнесе»

Студент

(ФИО)

(подпись, дата)

Руководитель от кафедры

(ученая степень, ученое звание, ФИО)

(подпись, дата)

Самара 201__

Приложение 2

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Самарский государственный экономический университет»

Кафедра коммерции, сервиса и туризма

ДНЕВНИК

ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Студента(ки) _____ курса направления
подготовки 43.03.01 «Сервис»
профиль «Сервис в гостиничном и
ресторанном бизнесе»

(Ф.И.О.)

Руководитель практики _____
(ученое звание, степень)

(должность)

(Ф.И.О. руководителя)

САМАРА 20__

Продолжение приложения 2

Студент(ка) _____
_____ курса, направления подготовки _____

Прошел (ла) производственную практику в _____
с « ____ » _____ 20__ г. по « ____ » _____ 20__ г.

РЕЗУЛЬТАТЫ ПРАКТИКИ

1. Степень выполнения практики _____

2. Характеристика работы практиканта за период практики _____

3. Качество выполнения дневника-отчета _____

4. Оценка за практику _____

Руководитель практики от предприятия _____

(занимаемая должность)

(Ф.И.О.)

ДОГОВОР
на проведение _____ практики студентов

г. Самара

« ____ » _____ 20 __ г.

Мы, нижеподписавшиеся, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Самарский государственный экономический университет», в лице первого проректора по учебной и воспитательной работе Болговой Виктории Владимировны, действующего на основании доверенности № 728 от 05.04.2016г., именуемое в дальнейшем «Университет», с одной стороны и _____

_____ (наименование предприятия, организации, учреждения)
с другой стороны, в лице руководителя _____
действующего на основании _____

именуемого в дальнейшем «Организация», заключили между собой договор.

1. Организация обязуется:

1.1. Предоставить Университету в соответствии с прилагаемым календарным планом места практики студентов, в том числе по направлению и курсам:

Направление/Специальность: _____

Профиль/Программа/Специализация: _____

Форма обучения: _____

Курс: _____

Ф.И.О. студента: _____

1.2. Обеспечить студентам условия безопасной работы на каждом месте. Проводить обязательные инструктажи по охране труда: вводный и на рабочем месте, с оформлением установленной документации. В необходимых случаях проводить обучение студентов-практикантов безопасным методам работы.

1.3. Создать необходимые условия для выполнения студентами программы практики. Не допускать использование студентов на должностях, не предусмотренных программой практики и не имеющих отношение к направлению подготовки/специальности студентов.

Назначить квалифицированных специалистов для руководства практикой в подразделениях (в цехах, отделах, лабораториях и т.д.) Организации.

1.5. Предоставить студентам-практикантам и преподавателям Университета - руководителям практики возможность пользоваться лабораториями, кабинетами, библиотекой, технической и другой документацией в подразделениях Организации, необходимыми для успешного освоения программы практики и выполнение ими индивидуальных заданий.

1.6. В соответствии с графиком проведения практики, согласованным с Университетом, осуществлять перемещение студентов по рабочим местам в целях более полного ознакомления практикантов с Организацией.

1.7. Обо всех случаях нарушения студентами трудовой дисциплины и правил внутреннего распорядка Организации сообщить Университету.

1.8. По окончании практики дать характеристику о работе каждого студента-практиканта и качества подготовленного им отчета.

2. Университет обязуется

2.1. За 7 дней до начала практики предоставлять Организации для согласования программу практики, календарные графики прохождения практики и список студентов.

2.2. Направлять в Организацию студентов в сроки, предусмотренные календарным планом проведения практики.

2.3. Выделять в качестве руководителей практики наиболее квалифицированных преподавателей.

2.4. Разработать и согласовывать с Организацией тематический план организации учебных занятий на базе практики.

3. Ответственность сторон за невыполнение договора:

3.1. Стороны несут ответственность за невыполнение возложенных на них обязанностей по организации и проведению практики студентов в соответствии с законодательством РФ.

3.2. Все споры, возникающие между сторонами по настоящему договору, разрешаются в установленном порядке.

3.3. Договор вступает в силу после его подписания Университетом с одной стороны и Организацией с другой стороны.

Срок действия договора _____

4. Юридические адреса сторон:

Университет
443090, г. Самара
Ул. Советской Армии, 141
Тел.: 933-88-10, 933-88-16
Первый проректор по учебной и
воспитательной работе Университета

Организация:

_____ В.В. Болгова
м.п.

ДОГОВОР
на проведение _____ практики студентов

г. Самара

« _____ » _____ 20 ____ г.

Мы, нижеподписавшиеся, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Самарский государственный экономический университет», в лице проректора по заочному и дополнительному образованию Корнева Вячеслава Михайловича, действующего на основании доверенности № 608 от 31.03.2015г., именуемое в дальнейшем «Университет», с одной стороны и _____

(наименование предприятия, организации, учреждения)

с другой стороны, в лице руководителя _____
действующего на основании _____

именуемого в дальнейшем «Организация», заключили между собой договор.

1. Организация обязуется:

1.1. Предоставить Университету в соответствии с прилагаемым календарным планом места практики студентов, в том числе по направлению и курсам:

Направление/Специальность: _____
Профиль/Программа/Специализация: _____
Курс: _____
Ф.И.О. студента: _____

1.2. Обеспечить студентам условия безопасной работы на каждом месте. Проводить обязательные инструктажи по охране труда: вводный и на рабочем месте, с оформлением установленной документации. В необходимых случаях проводить обучение студентов-практикантов безопасным методам работы.

1.3. Создать необходимые условия для выполнения студентами программы практики. Не допускать использование студентов на должностях, не предусмотренных программой практики и не имеющих отношение к направлению подготовки/специальности студентов.

1.4. Назначить квалифицированных специалистов для руководства практикой в подразделениях (в цехах, отделах, лабораториях и т.д.) Организации.

1.5. Предоставить студентам-практикантам и преподавателям Университета - руководителям практики возможность пользоваться лабораториями, кабинетами, библиотекой, технической и другой документацией в подразделениях Организации, необходимыми для успешного освоения программы практики и выполнение ими индивидуальных заданий.

1.6. В соответствии с графиком проведения практики, согласованным с Университетом, осуществлять перемещение студентов по рабочим местам в целях более полного ознакомления практикантов с Организацией.

1.7. Обо всех случаях нарушения студентами трудовой дисциплины и правил внутреннего распорядка Организации сообщить Университету.

1.8. По окончании практики дать характеристику о работе каждого студента-практиканта и качества подготовленного им отчета.

2. Университет обязуется

2.1. За 7 дней до начала практики предоставлять Организации для согласования программу практики, календарные графики прохождения практики и список студентов.

2.2. Направлять в Организацию студентов в сроки, предусмотренные календарным планом проведения практики.

2.3. Выделять в качестве руководителей практики наиболее квалифицированных преподавателей.

2.4. Разработать и согласовывать с Организацией тематический план организации учебных занятий на базе практики.

3. Ответственность сторон за невыполнение договора:

3.1. Стороны несут ответственность за невыполнение возложенных на них обязанностей по организации и проведению практики студентов в соответствии с законодательством РФ.

3.2. Все споры, возникающие между сторонами по настоящему договору, разрешаются в установленном порядке.

3.3. Договор вступает в силу после его подписания Университетом с одной стороны и Организацией с другой стороны.

Срок действия договора _____

4. Юридические адреса сторон:

Университет
443090, г. Самара
Ул. Советской Армии, 141
Тел.: 933-88-10, 933-87-60
Проректор по заочному и
дополнительному образованию
Университета

Организация:

_____ В.М.Корнев

м.п.

Приложение 6

Отзыв руководителя практики

Компетенции аспиранта	Уровень овладения	
	пороговый	повышенный
Профессиональные компетенции		
способность к самоорганизации и самообразованию (ОК-5)		
готовность пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий (ОК-8)		
способность 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)		
готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-2)		
готовностью 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 работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11)		

Отзыв руководителя практики о работе аспиранта и уровне сформированности компетенций _____

Зачет по практике принят с оценкой _____

Преподаватель – руководитель практики _____ / _____

« ____ » _____ 20 ____ г.

Примерная тематика индивидуальных заданий по производственной практике

1. Отраслевые и внутренние инструкции и распоряжения, связанные с различными аспектами приготовления пищи.
2. Охрана труда и техника безопасности на рабочем месте, инструкции по правилам техники безопасности.
3. Оборудование кухни; принципы его работы и комплектации.
4. Методы инвентаризации и хранения применяемых материалов, инструментов и оборудования.
5. Планирование операций по созданию запасов продуктов питания и их хранению.
6. Основы теории сохранения товарных качеств пищевых продуктов.
7. Технология планирования меню для различных видов обслуживания.
8. Влияние местных традиций на ассортимент блюд ресторана и бара.
9. Техника декорирования различных видов ресторанных блюд.
10. Соблюдение стандартов личной гигиены работников.
11. Соблюдение стандартов гигиены производственных помещений.
12. Соблюдение стандартов гигиены оборудования и инвентаря.
13. Основы дезинсекции и дератизации предприятий питания.
14. Виды и специфика моющих и чистящих средств, их применение в зависимости от технологии уборки.
15. Процедуры и периодичность уборки. Технология содержания зоны утилизации отходов. Техника сбора и хранение отходов.
16. Распределение обязанностей и степень ответственности работников кухни.
17. Принципы планирования и организации производства.
18. Методы контроля качества обслуживания клиента.
19. Приемы подготовки столовой посуды и приборов к обслуживанию.

20. Приемы подготовки торгового зала к обслуживанию. Сроки обслуживания.
21. Стандарты одежды (униформы) работников ресторанного сервиса. Соблюдение стандартов.
22. Техника и технология использования столового белья и салфеток.
23. Порядок и процедура предоставления меню, карты вин, карты напитков.
24. Гарантии честности при выполнении заказов в ресторанах и барах.
25. Технология и процедуры общения официантов с кухней ресторана. Техника приема и выполнения заказа.
26. Ассортимент и характеристика вин. Услуги сомелье.
27. Техника сервировки столиков и оформления зала с использованием декоративных элементов.
28. Организация обслуживания клиентов в особых случаях (банкеты и приемы).
29. Процедура работы официантов при расчете с клиентами. Оплата счетов: наличными; при помощи кредитных карт.
30. Технология создания и контроль за поддержанием комфортных условий в зале ресторана (визуальный и температурный комфорт).
31. Существующие стили, техники и методы обслуживания в ресторанах.
32. Текущие и перспективные потребности в рекламных материалах.
33. Служба кейтеринга. Услуги, время обслуживания, перечень услуг. Меню и стиль обслуживания банкетов. Способы рекламирования и продаж услуг вне территории ресторана.
34. Обслуживание и продажа напитков. Образцы карты вин. Бар и работа бармена. Перечень наиболее популярных напитков и коктейлей.
35. Обеспечение качественного обслуживания клиентов. Нормы и требования к персоналу, обслуживающему гостей в зале ресторана. Особенности стиля обслуживания в данном ресторане.

36. Обеспечение требований к питательным качествам еды и напитков. Анализ меню и перечень безалкогольных напитков с точки зрения обеспечения здоровой и питательной пищи.

37. Продажа и обслуживание спиртными напитками. Соблюдение требований к лицензированию и юридическая ответственность администратора и бармена в случае нарушения требований. Анализ спроса и предложений. Правила обслуживания спиртными напитками

Разработчики:

1. Чернова Д.В., кафедра коммерции и сервиса
СГЭУ, заведующий кафедрой

2. Иванова Н. В., кафедра коммерции и сервиса
СГЭУ, старший преподаватель кафедры
