Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Плюхин Михаил Юрьевич
Должность: Директор
Дата подписания: 12.11.2024 12:40:13
Уникальный программный ключ:
65a4b0d1f7bc3661fe332817a27467018408388f

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Западный филиал

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры
управления социально-
экономических систем
Протокол от «26» октября 2020 г. № 03

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ
Б2.Б.01(У) Ознакомительная практика

по направлению подготовки
43.03.01 СЕРВИС

направленность (профиль) образовательной программы высшего образования
«**Сервис в ресторанном бизнесе**»

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Год набора 2021

Калининград, 2020

Автор-составитель:

К. э. н., доцент кафедры управления социально-экономических систем, доцент Е. В. Балясникова

И. о. заведующего кафедрой управления социально-экономических систем, к.э.н., доцент Балясникова Е. В.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Вид, типы практики и способы ее проведения ……..

2. Планируемые результаты обучения по практике, соотнесенные с результатам освоения программы…….

3. Объем и место практики в структуре образовательной программы…….

4. Содержание практики …….

5. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по практике

1. Вид практики, способы и формы ее проведения

Вид практики: учебная практика

Тип: ознакомительная практика.

Практика проводится в целях ознакомления с объектом практики.

Способы проведения практики: стационарная и выездная. Стационарной является практика, которая проводится непосредственно в Западном филиале РАНХиГС либо в профильной организации, расположенной на территории города Калининграда. Выездной является практика, которая проводится вне города Калининграда.

Форма проведения практики: практика проводится распределенно.

Ознакомительная практика может проводиться в организациях индустрии гостеприимства (Приложение 7) в любых подразделениях по усмотрению руководителя практики от организации, а также в структурных подразделениях Западного филиала РАНХиГС – гостиница «Академическая».

2. Перечень планируемых результатов обучения по практике, соотнесенные с планируемыми результатами освоения программы

2.1. Ознакомительная практика обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименование компонента (этапа) освоения компетенции	Индикатор достижения этапа компетенции
УК ОС-1	Способность применять критический анализ информации и системный подход для решения задач обоснования собственной гражданской и мировоззренческой позиции	Способность рассматривать систему как элемент системы более высокого уровня (видеть систему как совокупность подсистем)	Проводит анализ системы и подсистем, выявляет взаимосвязи и использует в профессиональной деятельности
УК ОС-3	Способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	Способность вовлекаться/участвовать в командной деятельности	Определяет свою роль в команде, выполняет свои функции в команде в соответствии с ролью
УК ОС-5	Способность проявлять толерантность в условиях межкультурного разнообразия общества	Способность различать ситуации, в которых необходимо проявлять толерантность	Проявляет гибкость и корректность при взаимодействии с учетом этнических, религиозных, гендерных, возрастных отличий и психофизиологических особенностей в процессе
УК ОС-6	Способность выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Способность реализовать траекторию саморазвития	Четко определяет и обосновывает траекторию своего личностного и профессионального развития
УК ОС-7	Способность поддерживать уровень физического здоровья, достаточного для обеспечения полноценной социальной и	Способность поддерживать должный уровень физического состояния для обеспечения полноценной деятельности	Ведет здоровый образ жизни, следит за своим физическим состоянием и применяет методы

	профессиональной деятельности		
УК ОС-8	Способность создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	Способность распознавать угрозы и опасности для собственной жизнедеятельности	Знает возможные угрозы и опасности для собственной жизнедеятельности и определяет алгоритм поведения в целях предотвращения угроз безопасности жизнедеятельности
УК ОС- 9	Способность использовать основы экономических знаний в различных сферах деятельности	Способность оценивать экономические и макроэкономические аспекты в различных областях жизнедеятельности и принимать обоснованные экономические решения	Определяет и оценивает экономические аспекты в различных областях жизнедеятельности, принимает обоснованные решения с учетом полученных результатов оценки
УК ОС-10	Способность использовать основы правовых знаний в различных сферах деятельности	Способность использовать основы правовых знаний в управленческой деятельности	Определяет и обосновывает правовые последствия действия или бездействия в процессе выполнения своих профессиональных функций
ПКо-3	Способен применять в профессиональной деятельности современные методы управления человеческими ресурсами	Способность применять в профессиональной деятельности современные методы управления	Выбирает методы управления, адекватных поставленным задачам в управлении человеческими ресурсами
ПКо-7	Способность применять опыт мировой индустрии гостеприимства в профессиональной деятельности	Способность использовать опыт мировой индустрии гостеприимства в профессиональной деятельности	Использует информацию о мировой индустрии гостеприимства в профессиональной деятельности

2.2. В результате прохождения практики у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ *(при наличии профстандарта)*/ профессиональные действия	Код компетенции	Планируемые результаты обучения при прохождении практик*
	УК ОС-1	на уровне умений: уметь рассматривать систему как элемент системы более высокого уровня
		на уровне навыков: владеть навыками выделения элементов из системы
	УК ОС-3	на уровне умений: участвовать в командной работе и осознавать себя частью команды
		на уровне навыков: владеть навыками командной работы
	УК ОС-5	на уровне умений: уметь аргументировать собственную позицию по вопросам толерантности и дискриминации
		на уровне навыков: владеть навыком анализа

		ситуаций, связанных с толерантностью и дискриминацией
	УК ОС-6	на уровне умений: уметь определять направления саморазвития и применять методы самоорганизации
		на уровне навыков: не формируются
	УК ОС-7	на уровне умений: уметь определять поддерживать должный уровень физического состояния для обеспечения полноценной деятельности
		на уровне навыков: не формируются
	УК ОС-8	на уровне умений: уметь определять признаки угрозы и опасности для собственной жизнедеятельности
		на уровне умений: владеть навыками определения угроз и опасностей собственной жизнедеятельности
	УК ОС-9	на уровне умений: выявлять и оценивать взаимное влияние экономических показателей, анализировать организационную структуру, финансовую отчетность организации
		на уровне навыков: опознавать экономическую сферу общества как сложную систему
	УК ОС-10	на уровне умений: уметь применять правовые знания в отношении коррупционного поведения и проявлять нетерпимость к коррупционному поведению
		на уровне умений: владеть навыками проявления нетерпимого отношения к коррупционному поведению

3. Объем и место ознакомительной практики в структуре образовательной программы

Объем практики 12 зачетных единиц. Количество академических часов 432, в том числе практической подготовки 416 часов:

- занятия практического типа 4 часа,
- консультация 4 часа,
- контроль 8 часов, - самостоятельная работа, в том числе практическая подготовка 416 часов.

Место практики в структуре образовательной программы

Б2.Б.01(У) Ознакомительная практика проходится по очной форме обучения в 1 и 2 семестрах, по заочной форме обучения в 3 и 4 семестрах.

Форма промежуточной аттестации: зачеты с оценкой.

4. Содержание ознакомительной практики

№ п/п	Этапы (периоды)	Виды работ

	практики	
1	**1.** Подготовительный этап. Организационные мероприятия, установочная конференция, написание и корректировка плана работы	1. Определение базы практики, за которой обучающийся будет закреплен. Написание заявления о направлении на практику в конкретную организацию. 2. Написание и корректировка плана работы по практике. 3. Заполнение дневника*
2	**2.** Ознакомительный этап. Изучение деятельности организации в целом и избранного структурного подразделения в частности.	1. Изучение системы и структуры исследуемого хозяйствующего субъекта; 2. Изучение видов деятельности исследуемого хозяйствующего субъекта; 3. Составление схем, отражающих производственную и организационную структуру; 4. Изучение нормативных документов (правил внутреннего трудового распорядка, правил охраны труда, техники безопасности, стандартов, в рамках которых организация работает). 5. Изучение должностных инструкций. 6. Обработка и анализ полученной информации. 7. Заполнение дневника*
3	**3.** Экспериментальный этап. Выполнение должностных инструкции по позициям, определенным схемой прохождения практики в организации (Приложение 8).	1.Выполнение индивидуального задания по практике, выдаваемого научным руководителем студента; 2.Выполнение практических поручений, даваемых непосредственным руководителем на месте практики (работа на должностях, определенных схемой прохождения практики в выбранной организации) в рамках практической подготовки. 3. Заполнение дневника* 4. После 1 семестра оформляется пояснительная записка к дневнику и осуществляется защита пройденного этапа в форме презентации.
4	**4.** Заключительный этап. Итоговый отчет и конференция	1. По окончании учебного года оформляется отчет по практике. 2. Получение отзыва от руководителей практики (от организации и от филиала). 3. Подготовка к итоговой конференции с представлением (презентацией) работы по результатам проведенной работы по практике в течение года.

* Заполнение дневника выполняется каждый день практики

5. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по практике

В ходе реализации ознакомительной практики используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Этапы (периоды) практики	Методы текущего контроля успеваемости
1. Подготовительный этап. Организационные мероприятия, установочная конференция, определение плана работы	Информирование кафедры о месте прохождения практики. Представление плана практики.
2. Ознакомительный этап. Изучение деятельности организации в целом и избранного структурного подразделения в частности.	Наблюдение за деятельностью студента-практиканта. Устное собеседование о ходе подготовки пояснительной записки к дневнику и отчета, а также по вопросам на знание организации-базы практики. Отчет руководителю практики от предприятия о выполнении заданий
3. Экспериментальный этап. Мероприятия по сбору, обработке и систематизации материала.	Наблюдение за деятельностью студента-практиканта. Отчет руководителю практики от предприятия о выполнении заданий Устное собеседование о ходе подготовки отчета, а также по вопросам на знание организации-базы практики.
4. Заключительный этап. Итоговый отчет и конференция	Итоговый отчет по практике и защита в форме доклада с презентацией.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с оценкой.

Оценочные материалы промежуточной аттестации (формы отчетности по практике)

В первом семестре практика завершается защитой дневника прохождения практики с пояснительной запиской (приложение 5, 6) с предоставлением отзыва руководителя от организации (Приложение 2).

Во втором семестре практика завершается защитой отчета по практике.

К защите отчета по практике допускается студент, предоставивший в установленные сроки в структурное подразделение следующие документы:

- отчет по практике, оформленный по указанным ниже требованиям;
- отзыв-характеристику руководителя практики от филиала (Приложение 1);
- отзыв руководителя практики от профильной организации, заверенный печатью организации (Приложение 2);

- индивидуальное задание руководителя практики от Западного филиала (Приложение 3).

Типовые оценочные материалы к разделу 1.

Вопросы, которые необходимо отразить в плане практики:

1. Срок прохождения практики.
2. Место прохождения практики.
3. Этапы практики.
4. Для каждого этапа: наименование, срок прохождения и вид работы, которые были выполнены студентом.

Типовые оценочные материалы к разделу 2.

Вопросы устного собеседования:

1. Правила внутреннего трудового распорядка профильной организации – базы практики.

2. Требования охраны труда и пожарной безопасности, действующие в профильной организации.

3. Цель, задачи, виды деятельности организации-базы практики.

4. Организационно-правовая форма организации-базы практики.

5. Состав документов, на основании которых организация осуществляет свою деятельность.

6. Описание организационной структуры организации-базы практики: тип и вид, а также количество уровней управления.

7. Виды деятельности организации-базы практики, какие документы свидетельствуют об их законности.

Типовые оценочные материалы к разделу 3.

Вопросы устного собеседования:

1. Работы по каким должностям были выполнены работы (название должностей, сроки выполнения работы по дневнику).
2. Виды выполненных работ по должностям, должностные инструкции.
3. Нормативные документы, знание которых требуется при выполнении работ по должностям.

Типовые оценочные материалы к разделу 4.

Вопросы, которые необходимо отразить в итоговом отчете:

1. Краткая характеристика организации и её деятельности.
2. Описание организационной структуры.
3. Описание видов работ, выполненных студентом в течение года.

Вопросы к защите отчета

1. Краткая характеристика объекта практики.
2. Какая организационная структура в объекте практики?
3. Краткая характеристика занимаемых должностей.
4. Стандарты, в рамках которых должны работать сотрудники на занимаемых должностях.
5. Какие проблемы, недостатки при выполнении обязанностей вы увидели?

6. Какими мерами, мероприятиями, путями можно устранить выявленные проблемы или недостатки?

При определении оценки за практику учитываются:

- соответствие отчета предъявляемым требованиям;
- содержание отзыва руководителя практики от организации;
- уровень владения материалом;
- научный подход к выполнению работы;
- представление результатов работы.

Шкала оценивания

Оценка «ОТЛИЧНО» ставится студенту, который выполнил в срок и на высоком уровне все виды работ, предусмотренных программой практики, проявил самостоятельность, творческий подход и инициативу, в установленные сроки представил качественный и аккуратно оформленный отчет, успешно защитил его, глубоко и развернуто ответил на все вопросы и продемонстрировал успешное овладение знаниями и компетенциями.

Оценка «ХОРОШО» ставится студенту, который полностью выполнил весь намеченный объем практики, но не проявил инициативу, допустил технические погрешности и неточности в оформлении отчета, успешно защитил его, ответил на все вопросы, продемонстрировал успешное овладение знаниями и компетенциями.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» ставится студенту, который выполнил программу практики, но не проявил глубоких теоретических знаний и умений применять их на практике, допустил ошибки в оформлении отчета, а при его защите не смог ответить на все вопросы, не в полной мере овладел образовательными и профессиональными компетенциями.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» ставится студенту, который не выполнил программу практики и не представил на проверку в установленный срок отчетную документацию. В этом случае студент считается имеющим академическую задолженность и обязан повторно пройти практику в порядке, установленном выпускающей кафедрой.

Перечень отчетных документов

Практика студентов проходит согласно графику, утверждаемому приказом директора Западного филиала.

Перед началом практики студенты распределяются руководителем практики от филиала по базам практики (учебно-тренинговым центрам), с которыми заключены договоры сотрудничества. На базах практики назначаются руководители от организации.

При получении распределения на базу практики студент получает индивидуальное задание на весь семестр. Выполнение индивидуального задания студент фиксирует в дневнике.

Дневник практики является основным документом, подтверждающим выполнение студентом индивидуального задания по практике. Дневник за-

полняется каждый день на практике. В дневнике должна быть отражена следующая информация:

- занимаемая должность,
- дата,
- подробное описание выполненных работ в указанную дату, что нового освоено за день, какие обязанности выполнялись, анализ ошибок, допущенных в течение дня,
- подтверждением выполнения работ является подпись руководителя практики от организации.

По окончании 1 семестра (3 на заочной форме) необходимо составить пояснительную записку к дневнику, в которой должна быть обобщена вся информация о проделанной работе в течение семестра.

Пояснительная записка – краткий конспект, где сжато пересказывается содержание деятельности студента на практике. Деятельность студента на практике описывается поэтапно, согласно схеме выполнения работ по должностям в организации.

Пояснительная записка составляется на листе А4. Она должна занимать 3-5 страниц. В пояснительной записке должна быть указана следующая информация:

- название организации-базы практики,
- виды деятельности организации-базы практики,
- описание выполняемой работы поэтапно, согласно схеме прохождения практики в организации, с определением умений и навыков, полученных на каждом этапе.

К пояснительной записке должна быть выполнена презентация, которая будет визуализацией основных моментов на защите.

В конце 2 семестра (4 семестра на заочной форме) составляется отчет по практике.

Отчет по практике является основным документом, характеризующим работу студента во время прохождения практики за весь учебный год. В отчете должны быть отражены изученные во время практики общие вопросы и основные результаты практической деятельности обучающегося.

В отчете отображается информация о всей проделанной работе за время прохождения практики. Необходимо, чтобы отчет соотносился с индивидуальным заданием, полученным студентом от руководителя практики от филиала перед направлением на практику.

Отчет по практике состоит из:

- титульного листа (Приложение 4),
- содержания – постраничного оглавления с указанием разделов отчета;
- общей части – в ней освещаются основные вопросы и направления, по которым работал студент в период прохождения практики; формулируется цель и задачи практики; производится краткий обзор источников, используемых при подготовке отчета по практике, содержит аналитическую записку по разделам задания, полученного перед направлением на практику.

- заключения – в нем приводятся общие выводы и предложения по результатам исследования, даются рекомендации,

- списка использованных источников и литературы,

- приложений – в качестве приложений в отчет по практике могут включаться копии документов (нормативных актов, отчетов, должностных инструкций, выдержки из стандартов и др.), изученных и использованных обучающимся в период прохождения практики.

Общую часть отчета по практике рекомендуется структурировать следующим образом:

1. **Краткая характеристика организации и её деятельности**:

дата основания (регистрации);

месторасположение;

организационно-правовая форма;

состав документов, на основании которых организация осуществляет свою деятельность;

цель и задачи деятельности;

миссия и ценностные ориентиры;

виды деятельности.

2. **Описание организационной структуры**:

тип и вид, а также количество уровней управления;

особенности распределения полномочий и функциональных обязанностей по руководящему составу и подразделениям организации.

3. **Краткая характеристика видов деятельности**:

какими видами деятельности занимается организация;

какие товары или услуги производит/ оказывает организация-база практики;

какие документы регулируют/ регламентируют деятельность организации-базы практики.

4. **Индивидуальная часть отчета: Результаты выполнения поручений руководителя практики от организации (выполнение должностных обязанностей занимаемых должностей по схеме)**

поэтапное описание функций и задач, выполненных студентом в процессе занятия должностей по схеме организации-базы практики.

Для реализации цели и задач в процессе практики студенту необходимо:

Пункт первый отчета выполняется путем изучения: устава (положения), стратегии развития, годовых отчетов о работе, документов, находящихся на сайтах учреждения, правительства РФ и Субъектов Федерации.

Пункт второй выполняется путем изучения: штатного расписания, должностных инструкций и положений о структурных подразделениях объекта исследования, организационной структуры.

Пункт третий выполняется путем изучения устава организации, нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность организации.

Пункт четвертый выполняется путем последовательного описания обязанностей, выполняемых студентов во время занятия должностей в организации-базе практики, а также описания умений и навыков, полученных студентом во время выполнения данных обязанностей.

Отчет по практике предоставляется в печатном виде на листах формата А4, для приложений допускается использование формата А3, верхнее и нижнее поля – 20 мм, правое 15 мм, левое – 30 мм, выравнивание текста – по ширине, абзацный отступ – 1,25 см. Объем отчета (без учёта отзыва руководителя практики от организации, индивидуального задания руководителя) должен составлять 15 - 25 страниц печатного текста. Текст готовится с использованием текстового редактора MicrosoftWord (или аналога) через 1,5 интервала с применением 14 размера шрифта TimesNewRoman.

Отчет должен быть заверен руководителем практики от организации и печатью организации.

Отчет брошюруется в папку.

Приложение 1

ОТЗЫВ-ХАРАКТЕРИСТИКА
РУКОВОДИТЕЛЯ ПРАКТИКИ ОТ ФИЛИАЛА

Студент _____группы _____
_____
(Ф.И.О.)
проходил ознакомительную практику в период с _____по _____20___г.
в_____
наименование профильной организации
в_____
наименование структурного подразделения
в качестве _____
(должность)
За время прохождения практики _____
Фамилия,.И.О. студента
поручалось решение следующих задач:

_____
_____
За время прохождения практики _____проявил себя
Фамилия, И.О. студента
_____
(навыки, активность, дисциплина, качество и достаточность собранного материала для отчета и выполненных работ)

Результаты работы _____ состоят в
Фамилия,.И.О. студента
следующем:_____

_____
(Индивидуальное задание выполнено, решения по порученным задачам предложены, материал собран полностью, иное)

Считаю, что прохождение практики студентом _____
Фамилия, .И.О. студента
заслуживает оценки _____.
(«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»)

_____ _____/_____/
Должность руководителя практики от филиала *подпись* *И.О. Фамилия*

«___»_____20__г.

Приложение 2

ОТЗЫВ
РУКОВОДИТЕЛЯ ПРАКТИКИ ОТ ПРОФИЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Студент _____группы _____
_____
(Ф.И.О.)
проходил ознакомительную практику в период с _____по _____20___г.
в_____
_____
наименование профильной организации
в_____
наименование структурного подразделения
в качестве _____
(должность)
За время прохождения практики _____
Фамилия,.И.О. студента
поручалось решение следующих задач:

_____
_____
За время прохождения практики _____проявил себя
Фамилия, И.О. студента
_____
(навыки, активность, дисциплина, помощь организации, поощрения и т.п.)

Считаю, что прохождение практики студентом _____
Фамилия, .И.О. студента
заслуживает оценки _____.
(«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»)

_____ _____/_____/
Должность руководителя практики от организации *подпись* *И.О. Фамилия*

«___»_____20__г.
М.П.

Приложение 3

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

_____

(*наименование структурного подразделения)*

Кафедра _____

Направление подготовки (специальность)_____

(код и наименование)

ЗАДАНИЕ

на_____ практику

(вид практики)

Для _____

(Ф.И.О. студента)

Студента _____курса учебная группа №_____

Место прохождения практики _____

(указывается полное наименование структурного подразделения Академии/профильной организации и ее-структурного подразделения, а также их фактический адрес)

Срок прохождения практики: с « ___» _____20__ г. по « _» _____20__ г.

Цель прохождения практики: _____

_____

Задачи практики:_____

_____

Вопросы, подлежащие изучению:_____

_____

Ожидаемые результаты практики:_____

_____

Руководители практики:

От Академии _____ _____

(Ф.И.О) *(должность)*

От профильной организации_____ _____

(Ф.И.О) *(должность)*

Рассмотрено на заседании кафедры _____

(протокол от «_____» _____ 20 ____г. №_____)

Руководитель практики _____

(подпись)

Задание принято к исполнению _____ «_____» _____ 20 ___ г.

(подпись студента)

Приложение 4

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯНАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

ЗАПАДНЫЙ ФИЛИАЛ

Кафедра _____
Направление подготовки (специальность)_____
(полный код и наименование)

ОТЧЕТ

о прохождении ознакомительной практики

(Ф.И.О. студента)

_____ курс обучения учебная группа
№_____

Место прохождения практики
_____

(указывается полное наименование организации в соответствии с уставом, а также фактический адрес)

Срок прохождения практики: с «____» _____20 г. по «____» _____20 г.

Руководители практики:

От Филиала_____
(Ф.И.О.)(должность)
От профильной организации _____
(Ф.И.О.)(должность)
Отчет подготовлен _____

г. Калининград, 20__г.

Приложение 5

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯНАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

ЗАПАДНЫЙ ФИЛИАЛ

Кафедра _____
Направление подготовки (специальность)_____
(полный код и наименование)

ДНЕВНИК

прохождения ознакомительной практики

(Ф.И.О. студента)

_____ курс обучения учебная группа
№_____

Место прохождения практики
_____

(указывается полное наименование организации в соответствии с уставом, а также фактический адрес)

Срок прохождения практики: с «____» _____20 г. по «____» _____20 г.

Руководители практики:

От Филиала_____
(Ф.И.О.)(должность)
От профильной организации _____ М. П.
(Ф.И.О.)(должность)
Отчет подготовлен _____

г. Калининград, 20__г.

Типы работ (должность)	Дата	Подробное содержание работ (заданий), полученные результаты[1]	Подпись руководителя от организации

[1] В этой графе необходимо подробно описать, в чем заключалась работы, что именно выполнял студент, какие результаты получил, какие умения и навыки освоил

Приложение 6

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯНАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

ЗАПАДНЫЙ ФИЛИАЛ

Кафедра _____
Направление подготовки (специальность)_____
(полный код и наименование)

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА К ДНЕВНИКУ

о прохождении ознакомительной практики

(Ф.И.О. студента)

_____ курс обучения учебная группа
№_____

Место прохождения практики
_____

(указывается полное наименование организации в соответствии с уставом, а также фактический адрес)

Срок прохождения практики: с «____» _____20 г. по «____» _____20 г.

Руководители практики:

От Филиала_____
(Ф.И.О.)(должность)
От профильной организации _____
(Ф.И.О.)(должность)
Отчет подготовлен _____

г. Калининград, 20__г.

Приложение 7

Список организаций-баз практики для студентов направления «Гостеприимство» («Менеджмент» и «Сервис»)

1. Сеть «Британника» (ООО «Ресторан Базилик»)
2. Паб «Дредноут» (ООО «ВЭНГАРД»)
3. Отель «КАЙЗЕРХОФ» (ООО «КАЙЗЕРХОФ»)
4. Сеть пиццерий «Папаша Беппе» (ООО «ПАТЕФОН ИНВЕСТ»)
5. Сеть отелей Mercure (группа компаний Accor)
6. Другие организации гостеприимства по предложению обучающегося при условии подписания договора заблаговременно (не позднее 15 сентября).

Приложение 8

СХЕМЫ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИК В ОРГАНИЗАЦИЯХ-БАЗАХ ПРАКТИК

СЕТЬ «БРИТАННИКА» (ООО «РЕСТОРАН БАЗИЛИК»)

1. **Этап сентябрь-декабрь (1 семестр): раннер (помощник официанта)**

Что должен практикант знать:

– правила внутреннего трудового распорядка,
– требования техники безопасности,
– стандарты внешнего вида,
– характеристики блюд,
– ассортимент и состав блюд и напитков, включенных в меню,
– правила и особенности реализации алкогольной и табачной продукции,
– нормы и стандарты профессиональной этики,
– профессиональную терминологию,
– правила и очередность подачи блюд, напитков, требования к их оформлению и температуре подачи, соответствие ассортимента алкогольных напитков характеру и очередности подаваемых блюд,
– виды, назначение и требования, предъявляемые к используемой столовой посуде, приборам, применяемым при обслуживании гостей,
– правила обслуживания Гостей.

Что должен практикант уметь:

– убирать стол,
– натирать посуду,
– сервировать стол,
– оказывать помощь официанту в качественном обслуживании гостей.

2. **Этап февраль-июнь (2 семестр): официант**

Что должен практикант знать:

– стандарты обслуживания,
– стандарты внешнего вида,
– характеристики блюд, ассортимент и состав блюд и напитков, включенных в меню,
– правила консультирования Гостей о блюдах и напитках в процессе обслуживания, а также правила предложения блюд и напитков.
– правила и особенности реализации алкогольной и табачной продукции.
– нормы и стандарты профессиональной этики; профессиональную терминологию.
– правила и очередность подачи блюд, напитков, требования к их оформлению и температуре подачи, соответствие ассортимента алкогольных напитков характеру и очередности подаваемых блюд.
– виды, назначение и требования, предъявляемые к используемой столовой посуде, приборам, применяемым при обслуживании гостей.
– правила обслуживания Гостей и оформление соответствующих документов по предварительно оплаченным мероприятиям.
– особенности обслуживания специальных мероприятий, а также особенности обслуживания отдельных категорий Гостей.
– правила эксплуатации применяемого оборудования и инвентаря.
– правила работы с компьютерно-кассовой программой (R–Keeper).
– правила эксплуатации контрольно-кассовой техники, порядок оформления счетов и расчета по ним с потребителями порядок предоставления счетов гостям, а также

расчета по ним с использованием наличных средств, кредитных карт, сертификатов, баллов.

Что должен практикант уметь:

– готовить рабочее место и зал ресторана к открытию, согласно контрольным листам открытия (чек-лист);

– готовить необходимый инвентарь и приспособления, проверяет их исправность;

– осуществлять обслуживание гостей,

– осуществлять сервировку столов, согласно стандартам ресторана;

– оформлять и предъявлять гостям счета, производить расчет с гостями;

– оказывать гостям помощь в выборе блюд и напитков, подавать их на столы;

– обеспечивать своевременную замену посуды, приборов и т.д.;

– подавать меню и рассказывать о проводимых акциях и специальных предложениях;

– производить уборку столов по завершении обслуживания гостя (гостей);

– проверять на наличие неисправности, локальных загрязнений мебели (столы, стулья, диваны и т.д.) после ухода гостя (гостей);

– сдавать полученные денежные средства, чеки в кассу;

– осуществлять обслуживание торжеств (свадеб, тематических вечеров, дегустаций блюд и др.);

– обеспечивать обслуживание гостей в соответствие с временными стандартами.

СЕТЬ ПИЦЦЕРИЙ «ПАПАША БЕППЕ»

1. **Этап сентябрь-декабрь (1 семестр): знакомство с ресторанным департаментом, знакомство с залом (официант, бармен)**

Что должен практикант знать:

– правила внутреннего трудового распорядка,

– организационную структуру организации,

– требования техники безопасности,

– стандарты внешнего вида,

– характеристики блюд,

– ассортимент и состав блюд и напитков, включенных в меню,

– правила и особенности реализации алкогольной и табачной продукции,

– нормы и стандарты профессиональной этики,

– профессиональную терминологию,

– правила и очередность подачи блюд, напитков, требования к их оформлению и температуре подачи, соответствие ассортимента алкогольных напитков характеру и очередности подаваемых блюд,

– виды, назначение и требования, предъявляемые к используемой столовой посуде, приборам, применяемым при обслуживании гостей,

– правила обслуживания Гостей,

– ассортимент, рецептуры, технологию приготовления ограниченного ассортимента алкогольных и безалкогольных напитков, холодных и горячих блюд и закусок;

– ассортимент реализуемых в барах готовых к потреблению напитков, кондитерских изделий, их товароведные характеристики, правила отпуска, способы и правила выкладки на барной стойке и витрине;

– технику ценообразования на напитки, холодные и горячие блюда и закуски.

Что должен практикант уметь:

– убирать стол,
– натирать посуду,
– сервировать стол,
– готовить рабочее место и зал ресторана к открытию, согласно контрольным листам открытия (чек-лист);
– готовить необходимый инвентарь и приспособления, проверяет их исправность;
– осуществлять обслуживание гостей,
– осуществлять сервировку столов, согласно стандартам ресторана;
– оформлять и предъявлять гостям счета, производить расчет с гостями;
– оказывать гостям помощь в выборе блюд и напитков, подавать их на столы;
– обеспечивать своевременную замену посуды, приборов и т.д.;
– подавать меню и рассказывать о проводимых акциях и специальных предложениях;
– производить уборку столов по завершении обслуживания гостя (гостей);
– проверять на наличие неисправности, локальных загрязнений мебели (столы, стулья, диваны и т.д.) после ухода гостя (гостей);
– сдавать полученные денежные средства, чеки в кассу;
– обеспечивать обслуживание гостей в соответствие с временными стандартами.

2. Этап февраль-июнь (2 семестр): знакомство с кухней

Что должен практикант знать:

– отраслевые нормативы и правила;
– способы обращения со специализированным кухонным оборудованием;
– рецепты и технологии изготовления несложных блюд массового спроса;
– правила хранения готовых блюд, полуфабрикатов, пищевых ингредиентов;
– стандарты безопасности пищевых составляющих, критерии их хранения и годности, правила применения;
– принципы совместимости разных приправ и ингредиентов;
– стандарты расхода составляющих основных блюд;
– принципы первичной обработки пищевых ингредиентов;
– параметры качества основных продуктов;
– принципы трудовой дисциплины и взаимодействия с руководством и другими служащими;
– нормы охраны труда, пожарной и технологической безопасности;
– правила использования на кухне чистящих и моющих препаратов;
– санитарно-гигиенические стандарты, обязательные для кухни.

Что должен практикант уметь:

– оказывать содействия повару в процессе приготовления блюд.
– взаимодействовать с поваром и другими работниками кухни по профессиональным вопросам.
– очищать овощи и фрукты, нужные для приготовления блюд, а также их мыть и нарезать.
– перебирать пищевые составляющих и удалять обнаруженные дефектные экземпляры.
– обеспечивать заморозку и размораживание пищевых припасов.
– готовить продукты к дальнейшей термической обработке.
– потрошить и разделывать рыбу и другие продукты.
– обеспечивать готовку несложных блюд под надзором повара.

– комплектовать блюда и их передавать на вынос.

– отслеживать наличие кухонных запасов и информировать повара о необходимости их пополнения.

– работать с кухонными приборами и оборудованием в процессе приготовления блюд.

– осуществлять текущий контроль качества используемых на кухне продуктов.

– осуществлять текущий соблюдения санитарно-гигиенических стандартов, в том числе в своей деятельности.

– информировать повара и других руководителей о выявленных проблемных моментах.

ПАБ «ДРЕДНОУТ»

1. **Этап сентябрь-декабрь (1 семестр): основы работы профессии официант/хостесс.**

Что должен практикант знать:

– правила внутреннего трудового распорядка,
– организационную структуру организации,
– требования техники безопасности,
– санитарные нормы,
– стандарты внешнего вида,
– стандарты поведения,
– ассортимент и состав блюд и напитков, включенных в меню,
– порядок взаимодействия с кухней/баром,
– стандарты подачи блюд и напитков,
– нормы и стандарты профессиональной этики,
– правила обслуживания Гостей.

Что должен практикант уметь:

– убирать стол,
– натирать посуду,
– сервировать стол,
– готовить рабочее место и зал ресторана к открытию, согласно контрольным листам открытия (чек-лист);
– готовить необходимый инвентарь и приспособления, проверяет их исправность;
– осуществлять обслуживание гостей,
– заработать симпатию гостя,
– применять приемы продаж и основы психологии в сфере обслуживания и взаимодействия с гостями,
– осуществлять сервировку столов, согласно стандартам ресторана;
– оформлять и предъявлять гостям счета, производить расчет с гостями;
– оказывать гостям помощь в выборе блюд и напитков, подавать их на столы;
– обеспечивать своевременную замену посуды, приборов и т.д.;
– подавать меню и рассказывать о проводимых акциях и специальных предложениях;
– производить уборку столов по завершении обслуживания гостя (гостей);
– проверять на наличие неисправности, локальных загрязнений мебели (столы, стулья, диваны и т.д.) после ухода гостя (гостей);
– сдавать полученные денежные средства, чеки в кассу;
– обеспечивать обслуживание гостей в соответствие с временными стандартами.

2. Этап февраль-июнь (2 семестр): знакомство с баром (бармен)

Что должен практикант знать:

– отраслевые нормативы и правила;
– способы обращения со специализированным оборудованием;
– рецепты и технологии изготовления напитков;
– правила хранения готовых блюд, полуфабрикатов, пищевых ингредиентов;
– стандарты безопасности пищевых составляющих, критерии их хранения и годности, правила применения;
– принципы совместимости разных приправ и ингредиентов;
– стандарты расхода составляющих основных блюд;
– принципы первичной обработки пищевых ингредиентов;
– параметры качества основных продуктов;
– принципы трудовой дисциплины и взаимодействия с руководством и другими служащими;
– нормы охраны труда, пожарной и технологической безопасности;
– ассортимент, рецептуры, технологию приготовления ограниченного ассортимента алкогольных и безалкогольных напитков, холодных и горячих блюд и закусок;
– ассортимент реализуемых в барах готовых к потреблению напитков, кондитерских изделий, их товароведные характеристики, правила отпуска, способы и правила выкладки на барной стойке и витрине;
– технику ценообразования на напитки, холодные и горячие блюда и закуски.

Что должен практикант уметь:

– готовить рабочее место и зал ресторана к открытию, согласно контрольным листам открытия (чек-лист);
– готовить необходимый инвентарь и приспособления, проверяет их исправность;
– осуществлять обслуживание гостей,
– осуществлять сервировку столов, согласно стандартам ресторана;
– оформлять и предъявлять гостям счета, производить расчет с гостями;
– оказывать гостям помощь в выборе блюд и напитков, подавать их на столы;
– обеспечивать своевременную замену посуды, приборов и т.д.;
– подавать меню и рассказывать о проводимых акциях и специальных предложениях;
– производить уборку столов по завершении обслуживания гостя (гостей);
– проверять на наличие неисправности, локальных загрязнений мебели (столы, стулья, диваны и т.д.) после ухода гостя (гостей);
– сдавать полученные денежные средства, чеки в кассу;
– обеспечивать обслуживание гостей в соответствие с временными стандартами.

ОТЕЛЬ, РЕСТОРАН «КАЙЗЕРХОФ»

1. Этап сентябрь-декабрь (1 семестр): официант завтрака.

Что должен практикант знать:

– правила внутреннего трудового распорядка,
– организационную структуру организации,
– правила и нормы охраны труда и пожарной безопасности,
– санитарные нормы и правила,
– правила сервировки столов,

– основы работы в программа R-keeper,
– ассортимент и состав блюд и напитков, включенных в меню,
– порядок взаимодействия с кухней/баром,
– стандарты подачи блюд и напитков,
– нормы и стандарты профессиональной этики,
– правила обслуживания Гостей,

Что должен практикант уметь:
– своевременно наполнять стол,
– убирать стол,
– натирать посуду,
– сервировать стол,
– готовить рабочее место и зал ресторана к открытию, согласно контрольным листам открытия (чек-лист);
– готовить необходимый инвентарь и приспособления, проверяет их исправность;
– осуществлять обслуживание гостей,
– заработать симпатию гостя,
– применять приемы продаж и основы психологии в сфере обслуживания и взаимодействия с гостями,
– осуществлять сервировку столов, согласно стандартам ресторана;
– оформлять и предъявлять гостям счета, производить расчет с гостями;
– оказывать гостям помощь в выборе блюд и напитков, подавать их на столы;
– обеспечивать своевременную замену посуды, приборов и т.д.;
– подавать меню и рассказывать о проводимых акциях и специальных предложениях;
– производить уборку столов по завершении обслуживания гостя (гостей);
– проверять на наличие неисправности, локальных загрязнений мебели (столы, стулья, диваны и т.д.) после ухода гостя (гостей);
– сдавать полученные денежные средства, чеки в кассу;
– обеспечивать обслуживание гостей в соответствие с временными стандартами,

2. Этап февраль-июнь (2 семестр): горничная.

Что должен практикант знать:
– правила предоставления гостиничных услуг в РФ,
– материально-техническое оборудование номеров, служебных и нежилых помещений,
– технологию уборки номерного фонда, служебных и нежилых помещений,
– структуру и организацию работы службы,
– стандарты и процедуры службы,
– оборудование, инвентарь, материалы и приборы, применяемые в работе службы, знать ассортимент и характеристики чистящих и моющих средств.

Что должен практикант уметь:
– осуществлять качественную уборку номерного фонда и общественных помещений в соответствии с технологией должности, чек-листом или заданием на уборку,
– производить смену постельного белья, полотенец, предметов гигиены разового использования по стандартам отеля,
– осуществлять санобработку и комплектацию тележки горничной и всего уборочного инвентаря,

– контролировать техническое состояние оборудование номерного фонда и общественных зон, вносить неисправности в тетрадь техосмотра отеля,

– осуществлять генеральную уборку номерного фонда и общественных помещений в соответствии с графиком генеральных уборок.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Западный филиал

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры
управления социально-
экономических систем
Протокол от «26» октября 2020 г. № 03

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ
Б2.Б.02(У) Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков

по направлению подготовки
43.03.01 СЕРВИС

направленность (профиль) образовательной программы высшего образования
«**Сервис в ресторанном бизнесе**»

Квалификация выпускника
бакалавр

Форма обучения
Очная, заочная

Год набора 2021

Калининград, 2020

Автор-составитель:

К. э. н., доцент кафедры управления социально-экономических систем, доцент Е. В. Балясникова

И. о. заведующего кафедрой управления социально-экономических систем, к.э.н., доцент Балясникова Е. В.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Вид, типы практики и способы ее проведения ……..

2. Планируемые результаты обучения по практике, соотнесенные с результатам освоения программы…….

3. Объем и место практики в структуре образовательной программы…….

4. Содержание практики …….

5. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по практике

1. Вид практики, способы и формы ее проведения

Вид практики: учебная практика

Тип: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков.

Практика проводится в целях получения первичных профессиональных умений и навыков.

Способы проведения практики: стационарная и выездная. Стационарной является практика, которая проводится непосредственно в Западном филиале РАНХиГС либо в профильной организации, расположенной на территории города Калининграда. Выездной является практика, которая проводится вне города Калининграда.

Форма проведения практики: практика проводится распределенно.

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков может проводиться в организациях индустрии гостеприимства в любых подразделениях по усмотрению руководителя практики от организации, а также в структурных подразделениях Западного филиала РАНХиГС – гостиница «Академическая».

.

2. Планируемые результаты практики по получению первичных профессиональных умений и навыков

2.1. Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименование этапа освоения компетенции	Индикатор достижения этапа компетенции
ОПК ОС МПБ-1	Способность применять современные информационные технологии и программные средства при решении типовых профессиональных задач	Способность применять современные информационные технологии и программные средства при решении типовых профессиональных задач	Применяет современные программные продукты при решении типовых профессиональных задач
ОПК ОС МПБ-2	Способность проводить качественные и количественные маркетинговые исследования с использованием инструментов комплекса маркетинга, разрабатывать маркетинговые мероприятия по поддержке и стимулированию продаж, привлечению клиентов/гостей/потребителей	Способность проводить качественные и количественные маркетинговые исследования с использованием инструментов комплекса маркетинга, разрабатывать маркетинговые мероприятия по поддержке и стимулированию продаж, привлечению клиентов/гостей/потребителей	Формирует предложения по совершенствованию товарной политики, ценовой политики, систем сбыта и продаж, по улучшению системы продвижения товаров (услуг) организации
ОПК ОС МПБ-3	Способность осуществлять работы по	Способность проектировать и производить продукцию и	Определяет критерии качества и безопасности про-

	управлению качеством процессов проектирования и производства продукции и оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	оказание услуг в индустрии гостеприимства с учетом требований стандартов качества	дукции и оказания услуг, обеспечивает высокое качество обслуживания внутренних и внешних клиентов, требуемое национальными и международными стандартами
ОПК ОС МПБ-4	Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	Способность осуществлять деловое общение, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку	Осуществляет коммуникации с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами в различных форматах, используя современные средства коммуникации
ОПК ОС МПБ-5	Способность принимать экономически обоснованные решения, осуществлять анализ эффективности работы организации с точки зрения размера финансового результата с использованием современных методов обработки деловой информации и корпоративных информационных систем	Владение навыками составления финансовой отчетности с учетом последствий влияния различных методов и способов финансового учета на финансовые результаты деятельности организации на основе использования современных методов обработки деловой информации и корпоративных информационных систем	Формирует финансовую отчетность, проводит расчёты экономической эффективности организаций, использует корпоративные информационные системы для оценки деятельности организации
ОПК ОС МПБ-6	Способность осуществлять тактическое управление процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения организации, осуществлять контроль за исполнением принятых управленческих решений	Способность осуществлять тактическое управление процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения организации индустрии гостеприимства	Оценивает потребность в материальных ресурсах структурных подразделений организации Планирует, координирует и контролирует текущую деятельность структурных подразделений организации
ОПК ОС МПБ-7	Способность осуществлять эффективное общение на английском языке и втором иностранном языке (по выбору) на уровне, сопоставимом с уровнем С1 и В1 соответственно Общеевропейской шкалы иноязычной коммуникативной компетенции	Способность осуществлять эффективное общение на английском и втором иностранном языке	Владеет английским языком и другим иностранным с учетом характеристик постоянных клиентов организаций сферы гостеприимства на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации
ПКо-1	Способен использовать при осуществлении профессиональной	Способность анализировать факторы внешней и внутренней среды и разрабаты-	Анализирует факторы внешней и внутренней среды организации, предлага-

	деятельности современные методики маркетинга, оценивать и учитывать факторы внешней среды бизнеса для повышения конкурентоспособности организации	вать маркетинговые решения для повышения эффективности бизнеса	ет решения для повышения эффективности бизнеса
Пко-2	Умение применять основные принципы и стандарты финансового учета для формирования учетной политики и финансовой отчетности организации	Способность применять основные принципы и стандарты финансового учета в ходе профессиональной деятельности	Применяет основные принципы и стандарты финансового учета в ходе профессиональной деятельности
Пко-4	Способен применять основные методы финансового менеджмента для обеспечения деятельности организации	Способность применять основные методы финансового менеджмента в профессиональной деятельности	Применяет основные методы финансового менеджмента в профессиональной деятельности
Пко-5	Способен осуществлять оценку конкурентных преимуществ организации при разработке и реализации стратегии организации	Способность осуществлять оценку конкурентных преимуществ организации в профессиональной деятельности	Оценивает конкурентные преимущества организации в профессиональной деятельности
Пко-6	Способность применять нормативно-законодательные акты в области качества продукции и услуг	Способность использовать нормативно-законодательные акты в области качества продукции и услуг в профессиональной деятельности	Знает и применяет нормативно-законодательные акты в области качества продукции и услуг в профессиональной деятельности

1.2. В результате прохождения практики у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ *(при наличии профстандарта)*/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Планируемые результаты обучения при прохождении практик*
	ОПК ОС МПБ-1	на уровне умений: применять современные информационные технологии и программные средства при решении профессиональных задач
		на уровне навыков: владеть навыками использования программных средств в профессиональной деятельности
	ОПК ОС МПБ-2	на уровне умений: уметь проводить маркетинговые исследования, разрабатывать маркетинговые мероприятия по повышению продаж
		на уровне навыков: не формируются

	ОПК ОС МПБ-3	на уровне умений: уметь определять новые услуги (продукцию) и проектировать их производство в соответствии со стандартами качества
		на уровне навыков: не формируются
	ОПК ОС МПБ-4	на уровне умений: уметь осуществлять деловые коммуникации
		на уровне навыков: не формируются
	ОПК ОС МПБ-5	на уровне умений: уметь «читать» финансовую отчетность и составлять ее
		на уровне навыков: владеть навыками анализа финансовой отчетности организации
	ОПК ОС МПБ-6	на уровне умений: уметь осуществлять тактическое управление процессами планирования и организации производства на уровне структурного подразделения организации индустрии гостеприимства
		на уровне умений: не формируются
	ОПК ОС МПБ-7	на уровне умений: уметь осуществлять общение на английском языке и втором иностранном языке
		на уровне навыков: не формируются
	Пко-1	на уровне умений: уметь проводить анализ внешней и внутренней среды и разрабатывать маркетинговые решения для повышения эффективности бизнеса
		на уровне умений: не формируются
	Пко-2	на уровне умений: уметь применять принципы и стандарты финансового учета деятельности организации
		на уровне навыков: не формируются
	Пко-4	на уровне умений: уметь применять методы финансового менеджмента
		на уровне навыков: не формируются
	Пко-5	на уровне умений: уметь выявлять и оценивать конкурентные преимущества организации
		на уровне навыков: не формируются
	Пко-6	на уровне умений: уметь применять нормативно-законодательные акты в области качества продукции и услуг
		на уровне навыков: не формируются

3. Объем и место практики по получению первичных профессиональных умений и навыков в структуре образовательной программы

Объем практики 12 зачетных единиц. Количество академических часов 432, в том числе практической подготовки 416 часов:

- занятия практического типа 4 часа,
- консультация 4 часа,
- контроль 8 часов, - самостоятельная работа, в том числе практическая подготовка 416 часов.

Место практики в структуре образовательной программы

Б2.Б.02(У) Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков проходится в 3 и 4 семестре по очной форме, по заочной в 5 и 6 семестрах.

Форма промежуточной аттестации: зачеты с оценкой.

4. Содержание практики по получению первичных профессиональных умений и навыков

№ п/п	Этапы (периоды) практики	Виды работ
1	**Раздел 1.** Подготовительный этап. Организационные мероприятия, установочная конференция, написание и корректировка плана работы	1. Определение базы практики (в случае изменения базы практики), за которой обучающийся будет закреплен. Написание заявления о направлении на практику в конкретную организацию. 2. Написание и корректировка плана работы по практике. 3. Заполнение дневника*
2	**Раздел 2.** Ознакомительный этап. Изучение деятельности организации в целом и избранного структурного подразделения в частности.	1.Изучение системы и структуры исследуемого хозяйствующего субъекта; 2. Изучение видов деятельности исследуемого хозяйствующего субъекта; 3. Составление схем, отражающих производственную и организационную структуру; 4. Изучение нормативных документов (внутренние стандарты организации, правила внутреннего трудового распорядка, техники безопасности и др.); 5. Обработка и анализ полученной информации; 6. Изучение должностных инструкции должностей в организации. 7. Изучение бизнес-процессов организации. 8. Заполнение дневника*.
3	**Раздел 3.** Экспериментальный этап. Мероприятия по сбору, обработке и систематизации материала.	1.Выполнение индивидуального задания по практике, выдаваемого научным руководителем студента; 2.Выполнение практических поручений, даваемых непосредственным руководителем на месте практики (работа на должностях, определенных схемой прохождения практики в выбранной организации) в рамках практической подготовки. 3. Заполнение дневника* 4. После 1(3) семестра оформляется

		пояснительная записка к дневнику и осуществляется защита пройденного этапа в форме презентации.
4	**Раздел 4.** Заключительный этап. Итоговый отчет и конференция	1.Написание отчета по практике и его визирование руководителем практики от организации (по окончании практики). 2.Получение отзыва от руководителей практики. 3.Подготовка к итоговой конференции с представлением (презентацией) работы по результатам проведенного исследования.

* Заполнение дневника выполняется каждый день практики

5. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по практике по получению первичных профессиональных умений и навыков

В ходе реализации практики по получению первичных профессиональных умений и навыков используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Этапы (периоды) практики	Методы текущего контроля успеваемости
Раздел 1. Подготовительный этап. Организационные мероприятия, установочная конференция, написание и корректировка плана работы	Информирование кафедры о месте прохождения практики. Представление плана практики.
Раздел 2. Ознакомительный этап. Изучение деятельности организации в целом и избранного структурного подразделения в частности.	Наблюдение за деятельностью студента-практиканта. Отчет руководителю практики от предприятия о выполнении заданий Устное собеседование о ходе подготовки отчета, а также по вопросам на знание организации-базы практики.
Раздел 3. Экспериментальный этап. Мероприятия по сбору, обработке и систематизации материала.	Наблюдение за деятельностью студента-практиканта. Отчет руководителю практики от предприятия о выполнении заданий Устное собеседование о ходе подготовки отчета, а также по вопросам на знание организации-базы практики.
Раздел 4. Заключительный этап. Итоговый отчет и конференция	Итоговый отчет по практике и защита в форме доклада с презентацией..

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с оценкой.

Оценочные материалы промежуточной аттестации (формы отчетности по практике)

Промежуточная аттестация в 5, 6 семестрах проводится в виде составления дневника практики и пояснительной записки к дневнику, в 7 семестре – в виде защиты отчета по практике за весь период практики.

К защите отчета по практике допускается студент, предоставивший в установленные сроки в структурное подразделение следующие документы:

- отчет по практике, оформленный по указанным ниже требованиям;
- отзыв-характеристику руководителя практики от филиала (Приложение 1);
- отзыв руководителя практики от профильной организации, заверенный печатью организации (Приложение 2);
- индивидуальное задание руководителя практики от Западного филиала (Приложение 3).

Типовые оценочные материалы к разделу 1.

Вопросы, которые необходимо отразить в плане практики:

1. Срок прохождения практики.
2. Место прохождения практики.
3. Этапы практики.
4. Для каждого этапа: наименование, срок прохождения и вид работы.

Типовые оценочные материалы к разделу 2.

Вопросы устного собеседования:

1. Правила внутреннего трудового распорядка профильной организации – базы практики.
2. Требования охраны труда и пожарной безопасности, действующие в профильной организации.
3. Стандарты организации.
4. Цель, задачи, виды деятельности организации-базы практики.
5. Организационно-правовая форма организации-базы практики.
6. Состав документов, на основании которых организация осуществляет свою деятельность.
7. Описание организационной структуры организации-базы практики: тип и вид, а также количество уровней управления.
8. Виды деятельности организации-базы практики, какие документы свидетельствуют об их законности.

Типовые оценочные материалы к разделу 3.

Вопросы устного собеседования:

1. Описание структурных подразделений по обработке и учету финансово-экономической информации;
2. Описание технических и программных средств документационного и информационного обеспечения управления финансово-экономической деятельностью;
3. Описание системы управления организации.
4. Проблемы в данной деятельности: их место в производственной и/или управляющей системе, причины их возникновения.

Типовые оценочные материалы к разделу 4.

Вопросы, которые необходимо отразить в итоговом отчете:

1. Краткая характеристика организации и её деятельности.
2. Описание организационной структуры.
3. Краткая характеристика персонала:
4. Описание структуры и характеристики финансово-экономических органов и общее состояние хозяйственно-экономического комплекса объекта исследования.

Вопросы к защите отчета

1. Краткая характеристика объекта практики.
2. Какая организационная структура в объекте практики?
3. Какие бизнес-процессы есть в организации?
4. Какие должности определены штатной структурой?
5. Какие проблемы, недостатки в организации вы выявили?
6. Какими мерами, мероприятиями, путями можно устранить выявленные проблемы или недостатки?

При определении оценки за практику учитываются:

- соответствие отчета предъявляемым требованиям;
- содержание отзыва руководителя практики от организации;
- уровень владения материалом;
- научный подход к выполнению работы;
- представление результатов работы.

Шкала оценивания

Оценка «ОТЛИЧНО» ставится студенту, который выполнил в срок и на высоком уровне все виды работ, предусмотренных программой практики, проявил самостоятельность, творческий подход и инициативу, в установленные сроки представил качественный и аккуратно оформленный отчет, успешно защитил его, глубоко и развернуто ответил на все вопросы и продемонстрировал успешное овладение знаниями и компетенциями.

Оценка «ХОРОШО» ставится студенту, который полностью выполнил весь намеченный объем практики, но не проявил инициативу, допустил технические погрешности и неточности в оформлении отчета, успешно защитил его, ответил на все вопросы, продемонстрировал успешное овладение знаниями и компетенциями.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» ставится студенту, который выполнил программу практики, но не проявил глубоких теоретических знаний и умений применять их на практике, допустил ошибки в оформлении отчета, а при его защите не смог ответить на все вопросы, не в полной мере овладел образовательными и профессиональными компетенциями.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» ставится студенту, который не выполнил программу практики и не представил на проверку в установленный срок отчетную документацию. В этом случае студент считается имеющим

академическую задолженность и обязан повторно пройти практику в порядке, установленном выпускающей кафедрой.

Перечень отчетных документов

Практика студентов проходит согласно графику, утверждаемому приказом директора Западного филиала.

Перед началом практики студенты распределяются руководителем практики от филиала по базам практики (учебно-тренинговым центрам), с которыми заключены договоры сотрудничества. На базах практики назначаются руководители от организации.

При получении распределения на базу практики студент получает индивидуальное задание на весь семестр. Выполнение индивидуального задания студент фиксирует в дневнике.

Дневник практики является основным документом, подтверждающим выполнение студентом индивидуального задания по практике. Дневник заполняется каждый день на практике. В дневнике должна быть отражена следующая информация:

- занимаемая должность,
- дата,
- подробное описание выполненных работ в указанную дату, что нового освоено за день, какие обязанности выполнялись, анализ ошибок, допущенных в течение дня,
- подтверждением выполнения работ является подпись руководителя практики от организации.

По окончании 3 семестра (5 на заочной форме) необходимо составить пояснительную записку к дневнику, в которой должна быть обобщена вся информация о проделанной работе в течение семестра.

Пояснительная записка – краткий конспект, где сжато пересказывается содержание деятельности студента на практике. Деятельность студента на практике описывается поэтапно, согласно схеме выполнения работ по должностям в организации.

Пояснительная записка составляется на листе А4. Она должна занимать 3-5 страниц. В пояснительной записке должна быть указана следующая информация:

- название организации-базы практики,
- виды деятельности организации-базы практики,
- описание выполняемой работы поэтапно, согласно схеме прохождения практики в организации, с определением умений и навыков, полученных на каждом этапе.

К пояснительной записке должна быть выполнена презентация, которая будет визуализацией основных моментов на защите.

В конце 4 семестра (6 семестра на заочной форме) составляется отчет по практике.

Отчет по практике является основным документом, характеризующим работу студента во время прохождения практики. В отчете должны быть от-

ражены изученные во время практики общие вопросы и основные результаты практической деятельности обучающегося.

В отчете отображается информация о всей проделанной работе за время прохождения практики. Необходимо, чтобы отчет соотносился с индивидуальным заданием, полученным студентом от руководителя практики от Филиала перед направлением на практику.

Отчет по практике состоит из:

- титульного листа (Приложение 4),
- содержания – постраничного оглавления с указанием разделов отчета;
- общей части – в ней освещаются основные вопросы и направления, по которым работал студент в период прохождения практики; формулируется цель и задачи практики; производится краткий обзор источников, используемых при подготовке отчета по практике, содержит аналитическую записку по разделам задания, полученного перед направлением на практику.
- заключения – в нем приводятся общие выводы и предложения по результатам исследования, даются рекомендации,
- списка использованных источников и литературы,
- приложений – в качестве приложений в отчет по практике могут включаться копии документов (нормативных актов, отчетов и др.), изученных и использованных обучающимся в период прохождения практики.

Общую часть отчета по практике рекомендуется структурировать следующим образом:

1. **Краткая характеристика организации и её деятельности**:

дата основания (регистрации);

месторасположение;

организационно-правовая форма;

состав документов, на основании которых организация осуществляет свою деятельность;

цель и задачи деятельности;

миссия и ценностные ориентиры;

виды деятельности.

2. **Описание организационной структуры**:

тип и вид, а также количество уровней управления;

особенности распределения полномочий и функциональных обязанностей по руководящему составу и подразделениям организации.

3. **Краткая характеристика видов деятельности**:

какими видами деятельности занимается организация;

какие товары или услуги производит/ оказывает организация-база практики;

какие документы регулируют/ регламентируют деятельность организации-базы практики.

4. **Индивидуальная часть отчета: Результаты выполнения поручений руководителя практики от организации (выполнение должностных обязанностей занимаемых должностей по схеме)**

поэтапное описание функций и задач, выполненных студентом в процессе занятия должностей по схеме организации-базы практики.

Для реализации цели и задач в процессе практики студенту необходимо:

Пункт первый отчета выполняется путем изучения: устава (положения), стратегии развития, годовых отчетов о работе, документов, находящихся на сайтах учреждения, правительства РФ и Субъектов Федерации.

Пункт второй выполняется путем изучения: штатного расписания, должностных инструкций и положений о структурных подразделениях объекта исследования, организационной структуры, стандартов организации и профессиональных стандартов.

Пункт третий выполняется путем изучения устава организации, нормативно-правовых актов, регламентирующих деятельность организации.

Отчет по практике предоставляется в печатном виде на листах формата А4, для приложений допускается использование формата А3, верхнее и нижнее поля – 20 мм, правое 15 мм, левое – 30 мм, выравнивание текста – по ширине, абзацный отступ – 1,25 см. Объем отчета (без учёта отзыва руководителя практики от организации, индивидуального задания руководителя) должен составлять 15 - 25 страниц печатного текста. Текст готовится с использованием текстового редактора MicrosoftWord (или аналога) через 1,5 интервала с применением 14 размера шрифта TimesNewRoman.

Отчет должен быть заверен руководителем практики от организации и печатью организации.

Отчет брошюруется в папку.

Приложение 1

ОТЗЫВ-ХАРАКТЕРИСТИКА
РУКОВОДИТЕЛЯ ПРАКТИКИ ОТ ФИЛИАЛА

Студент _____группы _____
_____
(Ф.И.О.)
проходил практику по получению первичных профессиональных умений навыков в период с _____по _____20___г.
в_____
наименование профильной организации
в_____
наименование структурного подразделения
в качестве _____
(должность)
За время прохождения практики _____
Фамилия,.И.О. студента
поручалось решение следующих задач:

_____
_____
За время прохождения практики _____проявил себя
Фамилия, .И.О. студента
_____
(навыки, активность, дисциплина, качество и достаточность собранного материала для отчета и выполненных работ)

Результаты работы _____ состоят в
Фамилия,.И.О. студента
следующем:_____

_____
(Индивидуальное задание выполнено, решения по порученным задачам предложены, материал собран полностью, иное)

Считаю, что прохождение практики студентом _____
Фамилия, .И.О. студента
заслуживает оценки _____.
(«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»)

_____ _____/_____/
Должность руководителя практики от филиала *подпись* *И.О. Фамилия*

«___»_____20__г.

Приложение 2

ОТЗЫВ
РУКОВОДИТЕЛЯ ПРАКТИКИ ОТ ПРОФИЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Студент _____группы _____
_____
(Ф.И.О.)
проходил практику практику по получению первичных профессиональных умений навыков в период с _____по _____20___г.
в_____
наименование профильной организации
в_____
наименование структурного подразделения
в качестве _____
(должность)
За время прохождения практики _____
Фамилия,.И.О. студента
поручалось решение следующих задач:

_____
_____
За время прохождения практики _____проявил себя
Фамилия, И.О. студента
_____
(навыки, активность, дисциплина, помощь организации, поощрения и т.п.)

Считаю, что прохождение практики студентом _____
Фамилия, .И.О. студента
заслуживает оценки _____.
(«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»)

_____ _____/_____/
Должность руководителя практики от организации *подпись* *И.О. Фамилия*

«___»_____20__г.
М.П.

Приложение 3

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

_____

(*наименование структурного подразделения)*

Кафедра _____

Направление подготовки (специальность)_____

(код и наименование)

ЗАДАНИЕ

на_____ практику

(вид практики)

Для _____

(Ф.И.О. студента)

Студента _____курса учебная группа №_____

Место прохождения практики _____

(указывается полное наименование структурного подразделения Академии/профильной организации и ее-структурного подразделения, а также их фактический адрес)

Срок прохождения практики: с « ___» _____20__ г. по « _» _____20__ г.

Цель прохождения практики:_____

_____

Задачи практики:_____

_____

Вопросы, подлежащие изучению:_____

_____

Ожидаемые результаты практики:_____

_____

Руководители практики:

От Академии _____ _____

(Ф.И.О) *(должность)*

От профильной организации_____ _____

(Ф.И.О) *(должность)*

Рассмотрено на заседании кафедры _____

(протокол от «_____» _____ 20 ____г. №_____)

Руководитель практики _____

(подпись)

Задание принято к исполнению _____ «_____» _____ 20 ___ г.

(подпись студента)

Приложение 4

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯНАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
приПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

ЗАПАДНЫЙ ФИЛИАЛ

Кафедра _____
Направление подготовки (специальность)_____
(полный код и наименование)

ОТЧЕТ

о прохождении практики по получению первичных профессиональных умений и навыков

_____
(Ф.И.О. студента)

_____ курс обучения учебная группа
№_____

Место прохождения практики
_____
_____
_____
_____
(указывается полное наименование организации в соответствии с уставом, а также фактический адрес)

Срок прохождения практики: с «____» _____20 г. по «____» _____20 г.

Руководители практики:

От Филиала_____
(Ф.И.О.)(должность)
От профильной организации _____
(Ф.И.О.)(должность)
Отчет подготовлен _____

г. Калининград, 20__г.

Приложение 5

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯНАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
приПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

ЗАПАДНЫЙ ФИЛИАЛ

Кафедра _____
Направление подготовки (специальность)_____
(полный код и наименование)

ДНЕВНИК

прохождения практики по получению первичных профессиональных умений и навыков

_____
(Ф.И.О. студента)

_____ курс обучения учебная группа
№_____

Место прохождения практики
_____
_____
_____
_____
(указывается полное наименование организации в соответствии с уставом, а также фактический адрес)

Срок прохождения практики: с «____» _____20 г. по «____» _____20 г.

Руководители практики:

От Филиала_____
(Ф.И.О.)(должность)
От профильной организации _____ М. П.
(Ф.И.О.)(должность)
Отчет подготовлен _____

г. Калининград, 20__г.

Типы работ (заданий)	Месяц	Подробное содержание работ (заданий), полученные результаты[1]	Подпись руководителя от организации

[1] В этой графе необходимо подробно описать, в чем заключалась работы, что именно выполнял студент, какие результаты получил, какие умения и навыки освоил

Приложение 6

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯНАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

ЗАПАДНЫЙ ФИЛИАЛ

Кафедра _____
Направление подготовки (специальность)_____
(полный код и наименование)

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА К ДНЕВНИКУ

о прохождении практики по получению первичных профессиональных умений и навыков

_____
(Ф.И.О. студента)

_____ курс обучения учебная группа
№_____

Место прохождения практики
_____
_____
_____
_____
(указывается полное наименование организации в соответствии с уставом, а также фактический адрес)

Срок прохождения практики: с «____» _____20 г. по «____» _____20 г.

Руководители практики:

От Филиала_____
(Ф.И.О.)(должность)
От профильной организации _____
(Ф.И.О.)(должность)
Отчет подготовлен _____

г. Калининград, 20__г.

Приложение 7

Список организаций-баз практики для студентов направления «Гостеприимство» («Менеджмент» и «Сервис»)

1. Сеть «Британника» (ООО «Ресторан Базилик»)
2. Паб «Дредноут» (ООО «ВЭНГАРД»)
3. Отель «КАЙЗЕРХОФ» (ООО «КАЙЗЕРХОФ»)
4. Сеть пиццерий «Папаша Беппе» (ООО «ПАТЕФОН ИНВЕСТ»)
5. Сеть отелей Mercure (группа компаний Accor)
6. Другие организации гостеприимства по предложению обучающегося при условии подписания договора заблаговременно (не позднее 15 сентября).

Приложение 8

СХЕМЫ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИК В ОРГАНИЗАЦИЯХ-БАЗАХ ПРАКТИК

СЕТЬ «БРИТАННИКА» (ООО «РЕСТОРАН БАЗИЛИК»)

1. Этап сентябрь-декабрь (3 семестр): хостес

Что должен практикант знать:

– правила внутреннего трудового распорядка,
– требования техники безопасности,
– стандарты внешнего вида,
– должностные обязанности,
– краткую характеристику блюд, ассортимент блюд и напитков, включенных в меню, а также о проводимых маркетинговых акциях,
– правила ротации и распределение Гостей в зале ресторана,
– правила ведения резервации столов и листа ожидания,
– правила телефонного этикета,
– нормы и стандарты профессиональной этики;
– профессиональную терминологию,
– правила и особенности реализации алкогольной и табачной продукции,
– особенности обслуживания специальных мероприятий, а также особенности обслуживания отдельных категорий Гостей,
– правила эксплуатации применяемого оборудования и инвентаря.

Что должен практикант уметь:

– осуществлять встречу Гостей,
– отвечать на телефонные звонки,
– предлагать подходящие столики по количеству человек и провожать Гостей к ним,
– подать меню и рассказать о проводимых акциях и специальных предложениях,
– при необходимости оказать Гостям помощь в выборе блюд и напитков (может сориентировать),
– обеспечивать обслуживание Гостей в соответствии со стандартами, утвержденными в компании,
– провожать Гостей до выхода, в случае отсутствия официанта, осуществлять обратную связь с гостями по их пребыванию в ресторане,
– приглашать посетить ресторан снова.

2. Этап февраль-июнь (4 семестр): менеджер

Что должен практикант знать:

– Закон РФ «О защите прав потребителей»,
– правила оказания услуг общественного питания,
– правила продажи отдельных видов товаров, иные нормативные правовые документы, устанавливающие обязательные требования к оказанию услуг общественного питания, в том числе к сертификации услуг,
– организацию производства и управления рестораном, задачи и функции его подразделений,
– правила хранения и складирования дезинфицирующих и моющих средств,
– правила и нормы расходов моющих и дезинфицирующих средств (составление концентрации растворов для разных видов уборки, мытья поверхностей, посуды и инвентаря),
– правила, формы, методы и технические приемы обслуживания Гостей,

– ассортимент оказываемых услуг и реализуемых блюд и напитков,

– основные товароведные, технологические, санитарные показатели качества продуктов питания, кулинарной продукции

– традиционные методы приготовления кулинарной продукции, напитков и правила их подачи,

– особенности оформления и подачи блюд,

– особенности обслуживания торжеств и других специальных мероприятий, а также технику и специфику обслуживания отдельных категорий Гостей,

– основные правила сервировки стола,

– основы профессиональной этики поведения, психологии обслуживания Гостей,

– правила этикета, в том числе телефонного,

– права и обязанности обслуживающего персонала, режим работы работников ресторана,

– организацию оплаты и стимулирования труда,

– номера телефонов вызова такси, полиции, скорой помощи, пожарной службы и т.п.

– расположение средств противопожарной защиты и сигнализации, правила пользования ими,

– правила организации эвакуации Гостей в чрезвычайных ситуациях,

– основы законодательства об административных правонарушениях,

– правила и нормы техники безопасности, противопожарной защиты, производственной санитарии и гигиены,

– правила пожарной безопасности,

– санитарные нормы и правила, правила личной гигиены и гигиены рабочего места,

– правила пользования средствами индивидуальной защиты,

– основы трудового законодательства,

– правила внутреннего трудового распорядка,

– свои должностные обязанности.

Что должен практикант уметь:

– выполнять служебные распоряжения своего руководителя,

– контролировать выполнение должностных обязанностей работниками ресторана в рамках организационной штатной структуры,

– следить за оформлением уголка потребителя и иными документами,

– обеспечивать наличие хозяйственных товаров и необходимого инвентаря для уборки и мытья посуды,

– обеспечивать наличие в ресторане меню, плейсмэтов, визиток, а также наличие хозяйственных товаров, в рамках утверждённого списка товаров,

– должен знать правила постановки и снятия объекта с пульта охраны,

– контролировать и соблюдать отдачу блюд/напитков согласно стандартам,

– формировать и высылать ежедневную утвержденную отчетность,

– контролировать укомплектованность смены согласно штатному расписанию и графику работ,

– обеспечивать порядок и контроль оформления трудовых отношений (своевременно подавать информацию в отдел кадров о приеме нового сотрудника, доводить до сведения сотрудника о необходимых документах для оформления и т.д.),

– давать обратную связь HR директору по итогам проведенных собеседований, назначений на стажировку, оформления, путем заполнения информации в системе Битрикс24,

– осуществлять учет и табелирование смен работников, контролировать правильность заполнения листа прихода-ухода работников (DLC),

– объяснять и контролировать правила выполнения процедур по стимулированию продаж, увеличивающих товарооборот,

– следить за исправностью оборудования, мебели и предметов интерьера в рамках своей компетенции, при их неисправности, повреждениях принимать меры по ремонту или замене, а также делать заявки техникам,

– контролировать качество выполненных работ самостоятельно или совместно с шеф-поваром, су-шефом, управляющим,

– осуществлять еженедельную проверку работоспособности кнопок и пульта вызова вневедомственной охраны, в рамках утвержденной процедуры,

– осуществлять мероприятия по организации выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту,

– принимать заказы на обслуживание банкетов, свадеб и иных мероприятий,

– организовать подготовку зала к обслуживанию, проводить работы по оформлению зала, по сервировке столов,

– организовать специальное обслуживание престарелых и инвалидов Гостей (закреплять официантов, давать указания по обслуживанию),

– контролировать соблюдение обслуживающим персоналом профессиональных этических норм поведения и культуры (вежливого обслуживания и общения, тактичности, внимательности, предупредительности, доброжелательности, терпения в отношениях с Гостями),

– обеспечивать в зале доброжелательную атмосферу, располагающую к отдыху Гостей, вести постоянное наблюдение за общением персонала с Гостями, контролировать скорость и качество обслуживания, согласно КЛН, корректировать их при необходимости (делать замечания, давать рекомендации, др.),

– отслеживать злоупотребления со стороны обслуживающего персонала и принимать по ним соответствующие решения,

– встречать Гостей, сопровождать их к столикам (местам) лично и приглашать официанта для обслуживания, также определять порядок встречи Гостей, сопровождения их к столикам (местам) в зале,

– получать обратную связь о проведении мероприятия от заказчика (на следующий день после проведения специальных мероприятий (свадеб, торжеств и т.д., а также по всем сделанным бронированиям столов),

– осуществлять в течение дня контроль внешнего вида обслуживающего персонала,

– осуществлять контроль выполнения работниками ресторана Правил внутреннего трудового распорядка,

– составлять акты, докладные записки, при обнаружении нарушения трудовой дисциплины информировать Управляющего ресторана,

– при возникновении чрезвычайных ситуаций, организовывать эвакуацию Гостей и персонала из помещений согласно утвержденному регламенту «Регламент действий сотрудников ресторана при пожаре»,

– организовать мероприятия по возврату найденных вещей владельцу (в случае обнаружения забытых вещей Гостями или иными лицами на территории ресторана),

– рассматривать претензии Гостей, связанные с обслуживанием, и принимать по ним решения, избегая конфликтных ситуаций

– получать обратную связь от Гостей по качеству блюд, напитков, сервиса и атмосферы,

– обеспечивать соблюдение режима работы ресторана, чистоты и порядка в зале,

– контролировать соблюдение обслуживающим персоналом трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены,

– контролировать выполнение работ техническим персоналом на предмет уборки зала ресторана, подсобных, производственных помещений и прилегающим территориям ресторана,

– контролировать санитарное состояние ресторана, строго выполнять требования СанЭпидНадзора,

– контролировать выполнение работ техническим персоналом на предмет качественного мытья посуды,

– эффективно взаимодействовать с Управляющей компанией на предмет соблюдения процедуры документооборота,

– соблюдать этику делового общения как с работниками, так и руководителями. Не допускать общение с подчинёнными в уничижительном тоне, оскорбляющим их чувства и достоинства.

СЕТЬ ПИЦЦЕРИЙ «ПАПАША БЕППЕ»

1. Этап сентябрь-декабрь (3 семестр): работа с гостем (хостес, администратор)

Что должен практикант знать:

– правила внутреннего трудового распорядка,

– требования техники безопасности,

– стандарты внешнего вида,

– должностные обязанности,

– краткую характеристику блюд, ассортимент блюд и напитков, включенных в меню, а также о проводимых маркетинговых акциях,

– правила ротации и распределение Гостей в зале ресторана,

– правила ведения резервации столов и листа ожидания,

– правила телефонного этикета,

– нормы и стандарты профессиональной этики;

– профессиональную терминологию,

– правила и особенности реализации алкогольной и табачной продукции,

– особенности обслуживания специальных мероприятий, а также особенности обслуживания отдельных категорий Гостей,

– правила эксплуатации применяемого оборудования и инвентаря,

– регламент работы с возражениями, жалобами.

Что должен практикант уметь:

– осуществлять встречу Гостей,

– отвечать на телефонные звонки,

– предлагать подходящие столики по количеству человек и провожать Гостей к ним,

– подать меню и рассказать о проводимых акциях и специальных предложениях,

– при необходимости оказать Гостям помощь в выборе блюд и напитков (может сориентировать),

– обеспечивать обслуживание Гостей в соответствии со стандартами, утвержденными в компании,

– провожать Гостей до выхода, в случае отсутствия официанта, осуществлять обратную связь с гостями по их пребыванию в ресторане,

– приглашать посетить ресторан снова.

2. Этап февраль-июнь (4 семестр): управление персоналом (менеджер)

Что должен практикант знать:

– Закон РФ «О защите прав потребителей»,

– правила оказания услуг общественного питания,

– правила продажи отдельных видов товаров, иные нормативные правовые документы, устанавливающие обязательные требования к оказанию услуг общественного питания, в том числе к сертификации услуг,

– организацию производства и управления рестораном, задачи и функции его подразделений,

– правила хранения и складирования дезинфицирующих и моющих средств,

– правила и нормы расходов моющих и дезинфицирующих средств (составление концентрации растворов для разных видов уборки, мытья поверхностей, посуды и инвентаря),

– правила, формы, методы и технические приемы обслуживания Гостей,

– ассортимент оказываемых услуг и реализуемых блюд и напитков,

– основные товароведные, технологические, санитарные показатели качества продуктов питания, кулинарной продукции

– традиционные методы приготовления кулинарной продукции, напитков и правила их подачи,

– особенности оформления и подачи блюд,

– особенности обслуживания торжеств и других специальных мероприятий, а также технику и специфику обслуживания отдельных категорий Гостей,

– основные правила сервировки стола,

– основы профессиональной этики поведения, психологии обслуживания Гостей,

– правила этикета, в том числе телефонного,

– права и обязанности обслуживающего персонала, режим работы работников ресторана,

– организацию оплаты и стимулирования труда,

– инструменты и методы формирования командной работы,

– номера телефонов вызова такси, полиции, скорой помощи, пожарной службы и т.п.

– расположение средств противопожарной защиты и сигнализации, правила пользования ими,

– правила организации эвакуации Гостей в чрезвычайных ситуациях,

– основы законодательства об административных правонарушениях,

– правила и нормы техники безопасности, противопожарной защиты, производственной санитарии и гигиены,

– правила пожарной безопасности,

– санитарные нормы и правила, правила личной гигиены и гигиены рабочего места,

– правила пользования средствами индивидуальной защиты,

– основы трудового законодательства,

– правила внутреннего трудового распорядка,

– свои должностные обязанности.

Что должен практикант уметь:

– обеспечивать работу команды,

– управлять конфликтами в команде. создавать благоприятные условия для эффективной работы команды,

– выполнять служебные распоряжения своего руководителя,

– контролировать выполнение должностных обязанностей работниками ресторана в рамках организационной штатной структуры,

– следить за оформлением уголка потребителя и иными документами,

– обеспечивать наличие хозяйственных товаров и необходимого инвентаря для уборки и мытья посуды,

– обеспечивать наличие в ресторане меню, плейсмэтов, визиток, а также наличие хозяйственных товаров, в рамках утверждённого списка товаров,

– должен знать правила постановки и снятия объекта с пульта охраны,

– контролировать и соблюдать отдачу блюд/напитков согласно стандартам,

– формировать и высылать ежедневную утвержденную отчетность,

– контролировать укомплектованность смены согласно штатному расписанию и графику работ,

– обеспечивать порядок и контроль оформления трудовых отношений (своевременно подавать информацию в отдел кадров о приеме нового сотрудника, доводить до сведения сотрудника о необходимых документах для оформления и т.д.),

– давать обратную связь HR директору по итогам проведенных собеседований, назначений на стажировку,

– осуществлять учет и табелирование смен работников, контролировать правильность заполнения листа прихода-ухода работников (DLC),

– объяснять и контролировать правила выполнения процедур по стимулированию продаж, увеличивающих товарооборот,

– следить за исправностью оборудования, мебели и предметов интерьера в рамках своей компетенции, при их неисправности, повреждениях принимать меры по ремонту или замене, а также делать заявки техникам,

– контролировать качество выполненных работ самостоятельно или совместно с шеф-поваром, су-шефом, управляющим,

– осуществлять еженедельную проверку работоспособности кнопок и пульта вызова вневедомственной охраны, в рамках утвержденной процедуры,

– осуществлять мероприятия по организации выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту,

– принимать заказы на обслуживание банкетов, свадеб и иных мероприятий,

– организовать подготовку зала к обслуживанию, проводить работы по оформлению зала, по сервировке столов,

– организовать специальное обслуживание престарелых и инвалидов Гостей (закреплять официантов, давать указания по обслуживанию),

– контролировать соблюдение обслуживающим персоналом профессиональных этических норм поведения и культуры (вежливого обслуживания и общения, тактичности, внимательности, предупредительности, доброжелательности, терпения в отношениях с Гостями),

– обеспечивать в зале доброжелательную атмосферу, располагающую к отдыху Гостей, вести постоянное наблюдение за общением персонала с Гостями, контролировать скорость и качество обслуживания, согласно КЛН, корректировать их при необходимости (делать замечания, давать рекомендации, др.),

– отслеживать злоупотребления со стороны обслуживающего персонала и принимать по ним соответствующие решения,

– встречать Гостей, сопровождать их к столикам (местам) лично и приглашать официанта для обслуживания, также определять порядок встречи Гостей, сопровождения их к столикам (местам) в зале,

– получать обратную связь о проведении мероприятия от заказчика (на следующий день после проведения специальных мероприятий (свадеб, торжеств и т.д., а также по всем сделанным бронированиям столов),

– осуществлять в течение дня контроль внешнего вида обслуживающего персонала,

– осуществлять контроль выполнения работниками ресторана Правил внутреннего трудового распорядка,

– составлять акты, докладные записки, при обнаружении нарушения трудовой дисциплины информировать Управляющего ресторана,

– при возникновении чрезвычайных ситуаций, организовывать эвакуацию Гостей и персонала из помещений согласно утвержденному регламенту «Регламент действий сотрудников ресторана при пожаре»,

– организовать мероприятия по возврату найденных вещей владельцу (в случае обнаружения забытых вещей Гостями или иными лицами на территории ресторана),

– рассматривать претензии Гостей, связанные с обслуживанием, и принимать по ним решения, избегая конфликтных ситуаций

– получать обратную связь от Гостей по качеству блюд, напитков, сервиса и атмосферы,

– обеспечивать соблюдение режима работы ресторана, чистоты и порядка в зале,

– контролировать соблюдение обслуживающим персоналом трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены,

– контролировать выполнение работ техническим персоналом на предмет уборки зала ресторана, подсобных, производственных помещений и прилегающим территориям ресторана,

– контролировать санитарное состояние ресторана, строго выполнять требования СанЭпидНадзора,

– контролировать выполнение работ техническим персоналом на предмет качественного мытья посуды,

– эффективно взаимодействовать с Управляющей компанией на предмет соблюдения процедуры документооборота,

– соблюдать этику делового общения как с работниками, так и руководителями. Не допускать общение с подчинёнными в уничижительном тоне, оскорбляющим их чувства и достоинства.

ПАБ «ДРЕДНОУТ»

1. **Этап сентябрь-декабрь (3 семестр): знакомство с кухней.**

Что должен практикант знать:

– отраслевые нормативы и правила;

– технику безопасности на кухне;

– правила ротации продуктов, маркировки;

– правила работы на раздаче;

– способы обращения со специализированным кухонным оборудованием;

– рецепты и технологии изготовления несложных блюд массового спроса;

– правила хранения готовых блюд, полуфабрикатов, пищевых ингредиентов;

– стандарты безопасности пищевых составляющих, критерии их хранения и годности, правила применения;

– принципы совместимости разных приправ и ингредиентов;

– стандарты расхода составляющих основных блюд;

– принципы первичной обработки пищевых ингредиентов;
– параметры качества основных продуктов;
– принципы трудовой дисциплины и взаимодействия с руководством и другими служащими;
– нормы охраны труда, пожарной и технологической безопасности;
– правила использования на кухне чистящих и моющих препаратов;
– санитарно-гигиенические стандарты, обязательные для кухни;
– историю классических популярных блюд;
– основные сочетания напитков и блюд;
– правила фуршетного и банкетного обслуживания.

Что должен практикант уметь:
– оказывать содействия повару в процессе приготовления блюд.
– взаимодействовать с поваром и другими работниками кухни по профессиональным вопросам.
– очищать овощи и фрукты, нужные для приготовления блюд, а также их мыть и нарезать.
– перебирать пищевые составляющих и удалять обнаруженные дефектные экземпляры.
– обеспечивать заморозку и размораживание пищевых припасов.
– готовить продукты к дальнейшей термической обработке.
– потрошить и разделывать рыбу и другие продукты.
– обеспечивать готовку несложных блюд под надзором повара.
– комплектовать блюда и их передавать на вынос.
– отслеживать наличие кухонных запасов и информировать повара о необходимости их пополнения.
– работать с кухонными приборами и оборудованием в процессе приготовления блюд.
– осуществлять текущий контроль качества используемых на кухне продуктов.
– осуществлять текущий соблюдения санитарно-гигиенических стандартов, в том числе в своей деятельности.
– информировать повара и других руководителей о выявленных проблемных моментах.

2. Этап февраль-июнь (4 семестр): операционный менеджмент (менеджер)
Что должен практикант знать:
– Закон РФ «О защите прав потребителей»,
– правила оказания услуг общественного питания,
– правила продажи отдельных видов товаров, иные нормативные правовые документы, устанавливающие обязательные требования к оказанию услуг общественного питания, в том числе к сертификации услуг,
– организацию производства и управления рестораном, задачи и функции его подразделений,
– правила хранения и складирования дезинфицирующих и моющих средств,
– правила и нормы расходов моющих и дезинфицирующих средств (составление концентрации растворов для разных видов уборки, мытья поверхностей, посуды и инвентаря),
– правила, формы, методы и технические приемы обслуживания Гостей,
– ассортимент оказываемых услуг и реализуемых блюд и напитков,

– основные товароведные, технологические, санитарные показатели качества продуктов питания, кулинарной продукции

– традиционные методы приготовления кулинарной продукции, напитков и правила их подачи,

– особенности оформления и подачи блюд,

– особенности обслуживания торжеств и других специальных мероприятий, а также технику и специфику обслуживания отдельных категорий Гостей,

– основные правила сервировки стола,

– основы профессиональной этики поведения, психологии обслуживания Гостей,

– правила этикета, в том числе телефонного,

– права и обязанности обслуживающего персонала, режим работы работников ресторана,

– организацию оплаты и стимулирования труда,

– номера телефонов вызова такси, полиции, скорой помощи, пожарной службы и т.п.

– расположение средств противопожарной защиты и сигнализации, правила пользования ими,

– правила организации эвакуации Гостей в чрезвычайных ситуациях,

– основы законодательства об административных правонарушениях,

– правила и нормы техники безопасности, противопожарной защиты, производственной санитарии и гигиены,

– правила пожарной безопасности,

– санитарные нормы и правила, правила личной гигиены и гигиены рабочего места,

– правила пользования средствами индивидуальной защиты,

– основы трудового законодательства,

– правила внутреннего трудового распорядка,

– свои должностные обязанности.

Что должен практикант уметь:

– выполнять служебные распоряжения своего руководителя,

– контролировать выполнение должностных обязанностей работниками ресторана в рамках организационной штатной структуры,

– следить за оформлением уголка потребителя и иными документами,

– обеспечивать наличие хозяйственных товаров и необходимого инвентаря для уборки и мытья посуды,

– обеспечивать наличие в ресторане меню, плейсмэтов, визиток, а также наличие хозяйственных товаров, в рамках утверждённого списка товаров,

– должен знать правила постановки и снятия объекта с пульта охраны,

– контролировать и соблюдать отдачу блюд/напитков согласно стандартам,

– формировать и высылать ежедневную утвержденную отчетность,

– контролировать укомплектованность смены согласно штатному расписанию и графику работ,

– обеспечивать порядок и контроль оформления трудовых отношений (своевременно подавать информацию в отдел кадров о приеме нового сотрудника, доводить до сведения сотрудника о необходимых документах для оформления и т.д.),

– давать обратную связь HR директору по итогам проведенных собеседований, назначений на стажировку,

– осуществлять учет и табелирование смен работников, контролировать правильность заполнения листа прихода-ухода работников (DLC),

– объяснять и контролировать правила выполнения процедур по стимулированию продаж, увеличивающих товарооборот,

– следить за исправностью оборудования, мебели и предметов интерьера в рамках своей компетенции, при их неисправности, повреждениях принимать меры по ремонту или замене, а также делать заявки техникам,

– контролировать качество выполненных работ самостоятельно или совместно с шеф-поваром, су-шефом, управляющим,

– осуществлять еженедельную проверку работоспособности кнопок и пульта вызова вневедомственной охраны, в рамках утвержденной процедуры,

– осуществлять мероприятия по организации выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту,

– принимать заказы на обслуживание банкетов, свадеб и иных мероприятий,

– организовать подготовку зала к обслуживанию, проводить работы по оформлению зала, по сервировке столов,

– организовать специальное обслуживание престарелых и инвалидов Гостей (закреплять официантов, давать указания по обслуживанию),

– контролировать соблюдение обслуживающим персоналом профессиональных этических норм поведения и культуры (вежливого обслуживания и общения, тактичности, внимательности, предупредительности, доброжелательности, терпения в отношениях с Гостями),

– обеспечивать в зале доброжелательную атмосферу, располагающую к отдыху Гостей, вести постоянное наблюдение за общением персонала с Гостями, контролировать скорость и качество обслуживания, согласно КЛН, корректировать их при необходимости (делать замечания, давать рекомендации, др.),

– отслеживать злоупотребления со стороны обслуживающего персонала и принимать по ним соответствующие решения,

– встречать Гостей, сопровождать их к столикам (местам) лично и приглашать официанта для обслуживания, также определять порядок встречи Гостей, сопровождения их к столикам (местам) в зале,

– получать обратную связь о проведении мероприятия от заказчика (на следующий день после проведения специальных мероприятий (свадеб, торжеств и т.д., а также по всем сделанным бронированиям столов),

– осуществлять в течение дня контроль внешнего вида обслуживающего персонала,

– осуществлять контроль выполнения работниками ресторана Правил внутреннего трудового распорядка,

– составлять акты, докладные записки, при обнаружении нарушения трудовой дисциплины информировать Управляющего ресторана,

– при возникновении чрезвычайных ситуаций, организовывать эвакуацию Гостей и персонала из помещений согласно утвержденному регламенту «Регламент действий сотрудников ресторана при пожаре»,

– организовать мероприятия по возврату найденных вещей владельцу (в случае обнаружения забытых вещей Гостями или иными лицами на территории ресторана),

– рассматривать претензии Гостей, связанные с обслуживанием, и принимать по ним решения, избегая конфликтных ситуаций

– получать обратную связь от Гостей по качеству блюд, напитков, сервиса и атмосферы,

– обеспечивать соблюдение режима работы ресторана, чистоты и порядка в зале,

– контролировать соблюдение обслуживающим персоналом трудовой и производственной дисциплины, правил и норм охраны труда, техники безопасности, требований производственной санитарии и гигиены,

– контролировать выполнение работ техническим персоналом на предмет уборки зала ресторана, подсобных, производственных помещений и прилегающим территориям ресторана,

– контролировать санитарное состояние ресторана, строго выполнять требования СанЭпидНадзора,

– контролировать выполнение работ техническим персоналом на предмет качественного мытья посуды,

– эффективно взаимодействовать с Управляющей компанией на предмет соблюдения процедуры документооборота,

– соблюдать этику делового общения как с работниками, так и руководителями. Не допускать общение с подчинёнными в уничижительном тоне, оскорбляющим их чувства и достоинства.

ОТЕЛЬ, РЕСТОРАН «КАЙЗЕРХОФ»

2. Этап сентябрь-декабрь (3 семестр): хостес, метрдотель

Что должен практикант знать:

– правила внутреннего трудового распорядка,
– организационную структуру организации,
– правила и нормы охраны труда и пожарной безопасности,
– санитарные нормы и правила,
– способы правильного общения с людьми,
– технологию работы бармена,
– технологию работы официанта,
– основное меню, карту бара и винную карту,
– правила сервировки столов и обслуживания гостей,
– работу в программе R-keeper,
– перечень предоставляемых гостям основных, дополнительных, платных и бесплатных услуг,
– ассортимент сервис-бара,
– правила эксплуатации контрольно-кассовой техники, порядок оформления счетов и расчета по ним с гостями,
– оборудование, инвентарь, материалы и приборы, текстиль, применяемые в работе службы.

Что должен практикант уметь:

– общаться с гостями согласно нормам этики и стандартам отеля,
– планировать свое время,
– грамотно распределять нагрузку официантов, объединять сотрудников в команду,
– планировать необходимое количество сотрудников на рабочую смену,
– поддерживать этику в общении на высоком уровне,
– эффективно работать с оргтехникой,
– контролировать сотрудников на правильность использования посуды для подчи блюд и напитков, ресторанную технику, соблюдая при этом правила техники безопсности, санитарные нормы и правила,
– контролировать качество обслуживания гостей, соблюдения сотрудниками стандартов, регламентов, приказов и распоряжений,
– ведение ежемесячной отчетности.

3. **Этап февраль-июнь (4 семестр): администратор службы приема и размещения гостей**

Что должен практикант знать:

– правила предоставления гостиничных услуг в РФ,
– правила внутреннего трудового распорядка,
– требования техники безопасности,
– стандарты внешнего вида,
– должностные обязанности,
– технологию работы в системе управления гостиницей и правила эксплуатации контрольно-кассовых машин,
– правила ротации и распределение Гостей в гостинице,
– правила ведения бронирования номеров,
– правила телефонного этикета,
– нормы и стандарты профессиональной этики;
– профессиональную терминологию,
– регламент работы с возражениями, жалобами.
– структуру и организацию работы службы,
– стандарты и процедуры службы.

Что должен практикант уметь:

– планировать рабочий день,
– правильно общаться с гостями, на высоком культурном уровне,
– поддерживать этикет общения с гостем вживую и по телефону,
– грамотно и четко говорить,
– использовать компьютерные программы для предоставления достоверной информации,
– пользоваться терминалом для обработки кредитных пластиковых карт, принимаемых к оплате в отеле,
– активно использовать программу лояльности для привлечения гостей,
– правильно и четко передавать информацию смежным службам,
– пользоваться навыками активных продаж,
– эффективно работать с оргтехникой.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Западный филиал

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры
управления социально-
экономических систем
Протокол от «26» октября 2020 г. № 03

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Б2.В.01(П) Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

по направлению подготовки
43.03.01 СЕРВИС

направленность (профиль) образовательной программы высшего образования
«Сервис в ресторанном бизнесе»

квалификация выпускника
бакалавр

формы обучения
очная, заочная

Год набора 2021

Калининград, 2020

Автор-составитель:

К. э. н., доцент управления социально-экономических систем, доцент Е. В. Балясникова

И. о. заведующего кафедрой управления социально-экономических систем, к.э.н., доцент Балясникова Е. В.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Вид, типы практики и способы ее проведения ……..

2. Планируемые результаты обучения по практике, соотнесенные с результатам освоения программы…….

3. Объем и место практики в структуре образовательной программы…….

4. Содержание практики …….

5. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по практике

1. Вид практики, способы и формы ее проведения

Вид практики: производственная

Тип: практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

Практика проводится в целях получения профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности - дать студенту глубокое представление о предприятиях и учреждениях, включенных в индустрию гостеприимства; технологиях ресторанного сервиса; характере взаимодействия с потребителем услуг.

Способы проведения производственной практики: стационарнаяи выездная. Стационарной является практика, которая проводится непосредственно в Западном филиале РАНХиГС либо в профильной организации, расположенной на территории города Калининграда. Выездной является практика, которая проводится вне города Калининграда.

Форма проведения практики: практика проводится распределенно.

Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности может проводиться в в организациях индустрии гостеприимства в любых подразделениях по усмотрению руководителя практики от организации, а также в структурных подразделениях Западного филиала РАНХиГС – гостиница «Академическая».

2. Перечень планируемых результатов обучения по практике, соотнесенные с планируемыми результатами освоения программы

2.1. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименование этапа освоения компетенции	Индикатор достижения этапа компетенции
ПКс-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	Способность к организации контактной зоны в ходе профессиональной деятельности	Организовывает контактную зону, применяет инструменты и методы коммуникаций для обеспечения качественного сервиса
ПКс-2	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	Готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных факторов	Понимает необходимость учета социально-психологических особенностей потребителя, влияния национально-региональных факторов и готов к участию в проведении исследований на эту тему
ПКс-3	готовность к разработке	Готовность к разработке	Понимает необходимость

	и реализации инновационных проектов в ресторанном бизнесе	инновационных проектов в профессиональной деятельности	внедрения новшеств в профессиональную деятельность и готов к их использованию
ПКс-4	способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Способность к диверсификации сервисной деятельности в профессиональной деятельности	Понимает особенности этнокультурных, исторических и религиозных традиций и учитывает их в сервисной деятельности
ПКс-5	готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса в профессиональной деятельности	Знает нормативные акты, регулирующие вопросы качества продукции или услуг, контролирует качества сервиса в своей профессиональной деятельности
ПКс-6	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Способность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию в ходе профессиональной деятельности	Контактирует с потребителем сервисных услуг, консультирует по возникающим у потребителя вопросам
ПКс-7	владение навыками определения и анализа затрат предприятия общественного питания	Владение навыками формирования затрат предприятия индустрии гостеприимства	Понимает процесс ценообразования сервисных услуг предприятия индустрии гостеприимства, определяет затраты
ПКс-8	способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в деятельности предприятия общественного питания	Способность контролировать выполнение технологических процессов в деятельности предприятия общественного питания	Знает технологические процессы организации общественного питания, контролирует их выполнение
ПКс-9	готовность применять современные технологии услуг общественного питания в работе с потребителями	готовность предоставлять услуги общественного питания в работе с потребителями в ходе профессиональной деятельности	Готов оказывать сервисные услуги в организации общественного питания
ПКс-10	владение методами стрессоустойчивости и управления конфликтами	владение методами стрессоустойчивости в профессиональной деятельности	Стрессоустойчив, применяет методы стрессоустойчивости при оказании сервисных услуг предприятия общественного питания

ПКс-11	способность применять умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления предприятием общественного питания	способность применять умения и навыки использования оргтехники, программ в профессиональной деятельности	Использует необходимую оргтехнику, программы при оказании сервисных услуг организации общественного питания

2.2. В результате прохождения практики у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ *(при наличии профстандарта)*/ профессиональные действия	Код компетенции	Планируемые результаты обучения при прохождении практик*
Умение анализировать количественные и качественные показатели деятельности организации Умение проводить анализ рынка с целью достижения конкурентоспособности	ПКр-1	на уровне умений: уметь поддерживать продажи и предлагать мероприятия по их увеличению
	ПКр-2	на уровне умений: уметь планировать производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом конъюнктуры рынка и спроса потребителей
	ПКр-3	на уровне умений: уметь использовать результаты исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов
	ПКр-4	на уровне умений: уметь разрабатывать и реализовывать инновационные проекты в ресторанном бизнесе
	ПКр-5	на уровне умений: уметь использовать региональные, национальные и религиозные особенности в диверсификации сервисной деятельности
	ПКр-6	на уровне умений: уметь учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности в ресторанном бизнесе
	ПКр-7	на уровне умений: уметь контролировать качество оказываемых услуг в ресторанном бизнесе
	ПКр-8	на уровне умений: уметь работать в контактной зоне с потребителем, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса в ходе профессиональной деятельности
	ПКр-9	на уровне умений: уметь анализировать и учитывать затраты предприятия питания
		на уровне навыков: владеть навыками анализа затрат предприятия и разработки предложений по их оптимизации
	ПКр-10	на уровне умений: уметь определять причинно-

		следственные связи и логические цепочки бизнес-процессов организации питания
		на уровне навыков: владеть навыками определения причинно-следственных связей и логических цепочек бизнес-процессов организации питания
	ПКр-11	на уровне умений: уметь контролировать технологических процессов и должностных инструкций в ходе выполнения должностных обязанностей
	ПКр-12	на уровне умений: уметь разрабатывать услуги общественного питания, развивать клиентурные отношения
	ПКр-13	на уровне умений: уметь применять современные технологии услуг в ресторанном бизннесе
	ПКр-14	на уровне умений: уметь использовать различные источники информации для формирования новых услуг в ресторанном бизнесе
	ПКр-15	на уровне умений: уметь держать самообладание в любой ситуации в процессе сервсиа
		на уровне навыков: владеть навыками управления конфликтами в профессиональной деятельности
	ПКр-16	на уровне умений: уметь использовать оргтехнику, специализированные компьютерные программы в профессиональной деятельности

3. Объем и место практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности в структуре образовательной программы

Объем практики 20 зачетных единиц. Количество академических часов 720, в том числе практической подготовки 690 часов:

- занятия практического типа 12 часов,
- консультация 6 часов,
- контроль 12 часов, - самостоятельная работа, в том числе практическая подготовка 690 часов.

Место практики в структуре образовательной программы

Б2.В.01(П) Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности проходится по очной форме обучения в 5, 6 и 7 семестрах, по заочной в 7, 8, 9 семестрах.

Форма промежуточной аттестации: зачеты с оценкой.

4. Содержание практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

№ п/п	Этапы (периоды) практики	Виды работ
1	**Раздел 1.** Подготовительный этап. Организационные мероприятия, установочная конференция, написание и корректировка плана работы	1. Определение базы практики, за которой обучающийся будет закреплен. Написание заявления о направлении на практику в конкретную организацию.

		2. Написание и корректировка плана работы по практике. 3. Заполнение дневника
2	**Раздел 2.** Ознакомительный этап. Изучение деятельности организации в целом и избранного структурного подразделения в частности.	1. Изучение системы и структуры исследуемого хозяйствующего субъекта; 2. Определение направлений сервиса в организации общественного питания; 3. Определение штата персонала, оказывающего сервисные услуги в организации общественного питания; 4. Изучение нормативных документов, стандартов, законодательных актов в области сервиса организации общественного питания; 5. Заполнение дневника*
3	**Раздел 3.** Экспериментальный этап. Мероприятия по сбору, обработке и систематизации материала.	1. Выполнение индивидуального задания по практике, выдаваемого научным руководителем. 2. Выполнение практических поручений, даваемых непосредственным руководителем на месте практики (работа на должностях, определенных схемой прохождения практики в выбранной организации) в рамках практической подготовки. 3. Подготовка проектных рекомендаций в рамках индивидуального задания студента. 4. После 5 и после 6 семестров оформляются пояснительные записки к дневнику и осуществляется защита пройденного этапа в форме презентации.
4	**Раздел 4.** Заключительный этап. Итоговый отчет и конференция	1. Написание отчета по практике и его визирование руководителем практики от организации (7 семестр). 2. Получение отзыва-характеристики. 3. Подготовка к итоговой конференции с представлением (презентацией) работы по материалам проведенного исследования.

5. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по практике

В ходе реализации практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Этапы (периоды) практики	Методы текущего контроля успеваемости

Раздел 1. Подготовительный этап. Организационные мероприятия, установочная конференция, написание и корректировка плана работы	Информирование кафедры о месте прохождения практики. Представление плана практики.
Раздел 2. Ознакомительный этап. Изучение деятельности организации в целом и избранного структурного подразделения в частности.	Наблюдение за деятельностью студента-практиканта. Устное собеседование о ходе подготовки отчета, а также по вопросам на знание организации-базы практики. Отчет руководителю практики от предприятия о выполнении заданий
Раздел 3. Экспериментальный этап. Мероприятия по сбору, обработке и систематизации материала.	Наблюдение за деятельностью студента-практиканта. Отчет руководителю практики от предприятия о выполнении заданий Устное собеседование о ходе подготовки отчета, а также по вопросам на знание организации-базы практики.
Раздел 4. Заключительный этап. Итоговый отчет и конференция	Итоговый отчет по практике. Защита отчета

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с оценкой.

Промежуточная аттестация в 5, 6 семестрах проводится в виде составления дневника практики и пояснительной записки к дневнику, в 7 семестре – в виде защиты отчета по практике за весь период практики.

К защите отчета по практике допускается студент, предоставивший в установленные сроки в структурное подразделение следующие документы:

- отчет по практике, оформленный по указанным ниже требованиям;
- отзыв-характеристику руководителя практики от филиала (Приложение 1);
- отзыв руководителя практики от профильной организации, заверенный печатью организации (Приложение 2);
- индивидуальное задание руководителя практики от Западного филиала (Приложение 3).

Типовые оценочные материалы к разделу 1.

Вопросы, которые необходимо отразить в плане практики:

1. Срок прохождения практики.
2. Место прохождения практики.
3. Этапы практики.
4. Для каждого этапа: наименование, срок прохождения и вид работы.

Типовые оценочные материалы к разделу 2.

Вопросы устного собеседования:

1. Правила внутреннего трудового распорядка профильной организации – базы практики.
2. Требования охраны труда и пожарной безопасности, действующие в профильной организации.

3. Цель, задачи, виды деятельности организации-базы практики.

4. Организационно-правовая форма организации-базы практики.

5. Состав документов, на основании которых организация осуществляет свою деятельность.

6. Описание организационной структуры организации-базы практики: тип и вид, а также количество уровней управления.

7. Виды сервиса, оказываемые организацией индустрии гостеприимства.

8. Краткая характеристика персонала: общее количество сотрудников; структура должностей; уровень образования; классификация персонала, характеристика обязанностей, выполняемых каждой категорией должностей.

Типовые оценочные материалы к разделу 3.

Вопросы устного собеседования:

1. Описание практических заданий, выполненных по поручению руководителя практики от организации в рамках практической подготовки.

2. Описание технических и программных средств, используемых организацией.

3. Описание услуг, оказываемых в организации.

4. Описание бизнес-процессов организации.

5. Какие предложения по улучшению сервиса разработаны в процессе выполнения индивидуального задания?

Типовые оценочные материалы к разделу 4.

Вопросы, которые необходимо отразить в итоговом отчете:

1. Краткая характеристика организации и её деятельности.

2. Описание организационной структуры.

3. Краткая характеристика персонала.

5. Описание обязанностей, выполняемой каждой категорией должностей.

6. Проектные рекомендации в рамках индивидуального задания.

Вопросы к зачету

1. Краткая характеристика объекта практики.

2. Какие проблемы, недостатки в организации сервиса на базе практики вы выявили?

3. Какими мерами, мероприятиями, путями можно устранить выявленные проблемы?

4. Что дадут ваши предложения организации (социально-экономический эффект)?

При определении оценки за практику учитываются:

- соответствие отчета предъявляемым требованиям;
- содержание отзыва руководителя практики от организации;
- уровень владения материалом;
- научный подход к выполнению работы;
- представление результатов работы.

Шкала оценивания

Оценка «ОТЛИЧНО» ставится студенту, который выполнил в срок и на высоком уровне все виды работ, предусмотренных программой практики, проявил самостоятельность, творческий подход и инициативу, в установленные сроки представил качественный и аккуратно оформленный отчет, успешно защитил его, глубоко и развернуто ответил на все вопросы и продемонстрировал как успешное овладение знаниями и компетенциями.

Оценка «ХОРОШО» ставится студенту, который полностью выполнил весь намеченный объем практики, но не проявил инициативу, допустил технические погрешности и неточности в оформлении отчета, успешно защитил его, ответил на все вопросы, продемонстрировал успешное овладение знаниями и компетенциями.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» ставится студенту, который выполнил программу практики, но не проявил глубоких теоретических знаний и умений применять их на практике, допустил ошибки в оформлении отчета, а при его защите не смог ответить на все вопросы, не в полной мере овладел образовательными и профессиональными компетенциями.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» ставится студенту, который не выполнил программу практики и не представил на проверку в установленный срок отчетную документацию. В этом случае студент считается имеющим академическую задолженность и обязан повторно пройти практику в порядке, установленном выпускающей кафедрой.

Перечень отчетных документов

Практика студентов проходит согласно графику, утверждаемому приказом директора Западного филиала.

Перед началом практики студенты распределяются руководителем практики от филиала по базам практики (учебно-тренинговым центрам), с которыми заключены договоры сотрудничества. На базах практики назначаются руководители от организации.

При получении распределения на базу практики студент получает индивидуальное задание на весь семестр. Выполнение индивидуального задания студент фиксирует в дневнике.

Дневник практики является основным документом, подтверждающим выполнение студентом индивидуального задания по практике. Дневник заполняется каждый день на практике. В дневнике должна быть отражена следующая информация:

- занимаемая должность,
- дата,
- подробное описание выполненных работ в указанную дату, что нового освоено за день, какие обязанности выполнялись, анализ ошибок, допущенных в течение дня,
- подтверждением выполнения работ является подпись руководителя практики от организации.

По окончании 5 и 6 семестра (6 и 7 на заочной форме) необходимо составить пояснительную записку к дневнику, в которой должна быть обобщена вся информация о проделанной работе в течение семестра.

Пояснительная записка – краткий конспект, где сжато пересказывается содержание деятельности студента на практике. Деятельность студента на практике описывается поэтапно, согласно схеме выполнения работ по должностям в организации.

Пояснительная записка составляется на листе А4. Она должна занимать 3-5 страниц. В пояснительной записке должна быть указана следующая информация:

- название организации-базы практики,
- виды деятельности организации-базы практики,
- описание выполняемой работы поэтапно, согласно схеме прохождения практики в организации, с определением умений и навыков, полученных на каждом этапе.

К пояснительной записке должна быть выполнена презентация, которая будет визуализацией основных моментов на защите.

В конце 7 семестра (8 семестра на заочной форме) составляется отчет по практике.

Отчет по практике является основным документом, характеризующим работу студента за все время прохождения практики. В отчете должны быть отражены изученные во время практики общие вопросы и основные результаты практической деятельности обучающегося.

В отчете отображается информация о всей проделанной работе за время прохождения практики. Необходимо, чтобы отчет соотносился с индивидуальным заданием, полученным студентом от руководителя практики от Филиала перед направлением на практику.

Отчет по практике состоит из:

- титульного листа (Приложение 4),
- содержания – постраничного оглавления с указанием разделов отчета;
- общей части – в ней освещаются основные вопросы и направления, по которым работал студент в период прохождения практики; формулируется цель и задачи практики; производится краткий обзор источников, используемых при подготовке отчета по практике, содержит аналитическую записку по разделам задания, полученного перед направлением на практику.
- заключения – в нем приводятся общие выводы и предложения по результатам исследования, даются рекомендации,
- списка использованных источников и литературы,
- приложений - в качестве приложений в отчет по практике могут включаться копии документов (нормативных актов, отчетов и др.), изученных и использованных обучающимся в период прохождения практики.

Общую часть отчета по практике рекомендуется структурировать следующим образом:

1. **Краткая характеристика организации и её деятельности**:
   - дата основания (регистрации);

- месторасположение;
- организационно-правовая форма;
- состав документов, на основании которых организация осуществляет свою деятельность;
- цель и задачи деятельности;
- миссия и ценностные ориентиры;
- вид выпускаемой продукции (или оказываемых услуг).

2. **Описание организационной структуры**:

- тип и вид, а также количество уровней управления;
- особенности распределения полномочий и функциональных обязанностей по руководящему составу и подразделениям организации.

3. **Краткая характеристика персонала**:

- общее количество сотрудников;
- анализ качественного состава персонала по полу, возрасту, образованию, опыту работы

4. **Анализ сервисных услуг, условий их осуществления, укомплектованности кадрами**:

- анализ всех услуг, которые оказывает организация гостеприимства;
- анализ материально-технической базы, на которой оказываются сервисные услуги (помещения, оснащенность зала, оснащенность кухни, программное обеспечение, оснащенность бара и т.д.);
- анализ обеспеченности персоналом и распределения должностных обязанностей по категориям должностей;
- проблемы сервиса, выявленные при анализе;
- проектные рекомендации в рамках индивидуального задания.

Для реализации цели и задач в процессе практики студенту необходимо:

Пункт первый отчета выполняется путем изучения: устава (положения), стратегии развития, годовых отчетов о работе, документов, находящихся на сайтах учреждения, правительства РФ и Субъектов Федерации.

Пункт второй выполняется путем изучения: штатного расписания, должностных инструкций и положений о структурных подразделениях объекта исследования.

Пункт третий выполняется путем изучения штатного расписания, личных дел сотрудников или сводной документации отдела кадров организации, должностных инструкций и др.

Пункт четвертый выполняется на основе анализа бизнес-процесс организации, опроса сотрудников, посетителей.

Отчет по практике предоставляется в печатном виде на листах формата А4, для приложений допускается использование формата А3, верхнее и нижнее поля – 20 мм, правое 15 мм, левое – 30 мм, выравнивание текста – по ширине, абзацный отступ – 1,25 см. Объем отчета (без учёта отзыва руководителя практики от организации, индивидуального задания руководителя) дол-

жен составлять 15 - 25 страниц печатного текста. Текст готовится с использованием текстового редактора MicrosoftWord (или аналога) через 1,5 интервала с применением 14 размера шрифта TimesNewRoman.

Отчет должен быть заверен руководителем практики от организации и печатью организации.

Отчет брошюруется в папку.

Приложение 1

ОТЗЫВ-ХАРАКТЕРИСТИКА
РУКОВОДИТЕЛЯ ПРАКТИКИ ОТ ФИЛИАЛА

Студент _____группы _____
_____
(Ф.И.О.)
проходилпрактику в период с _____по _____20___г.
в_____
наименование профильной организации
в_____
наименование структурного подразделения
в качестве _____
(должность)
За время прохождения практики _____
Фамилия,.И.О. студента
поручалось решение следующих задач:

_____
_____
За время прохождения практики _____проявил себя
Фамилия, И.О. студента
_____
(навыки, активность, дисциплина, качество и достаточность собранного материалаля отчета и выполненных работ)

Результаты работы _____ состоят в
Фамилия,.И.О. студента
следующем:_____

_____
(Индивидуальное задание выполнено, решения по порученным задачам предложены, материал собран полностью, иное)

Считаю, что прохождение практики студентом _____
Фамилия, .И.О. студента
заслуживает оценки _____.
(«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»)

_____ _____/_____/
Должность руководителя практики от филиала *подпись* *И.О. Фамилия*

«___»_____20__г.

Приложение 2

ОТЗЫВ
РУКОВОДИТЕЛЯ ПРАКТИКИ ОТ ПРОФИЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Студент _____группы _____
_____
(Ф.И.О.)
проходил практику в период с _____по _____20___г.
в_____
наименование профильной организации
в_____
наименование структурного подразделения
в качестве _____
(должность)
За время прохождения практики _____
Фамилия,.И.О. студента
поручалось решение следующих задач:

_____
_____
За время прохождения практики _____проявил себя
Фамилия, И.О. студента
_____
(навыки, активность, дисциплина, помощь организации, поощрения и т.п.)

Считаю, что прохождение практики студентом _____
Фамилия, .И.О. студента
заслуживает оценки _____.
(«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»)

_____ _____/_____/
Должность руководителя практики от организации *подпись* *И.О. Фамилия*

«___»_____20__г.
М.П.

Приложение 3

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования

«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

_____

(*наименование структурного подразделения)*

Кафедра _____

Направление подготовки (специальность)_____

(код и наименование)

ЗАДАНИЕ

на _____ практику

(вид практики)

Для _____

(Ф.И.О. студента)

Студента _____курса учебная группа №_____

Место прохождения практики _____

(указывается полное наименование структурного подразделения Академии/профильной организации и ее-структурного подразделения, а также их фактический адрес)

Срок прохождения практики: с « ___» _____20__ г. по « _» _____20__ г.

Цельпрохожденияпрактики:_____

_____

Зада-

чи практики:_____

_____

Вопро-

сы, подлежащие изучению:_____

_____

Ожидае-

мые результаты практики:_____

_____

Руководители практики:

От Академии _____ _____

(Ф.И.О) *(должность)*

От профильной организации _____ _____

(Ф.И.О) *(должность)*

Рассмотрено на заседании кафедры _____

(протокол от «_____» _____ 20 ____г. №_____)

Руководитель практики _____

(подпись)

Задание принято к исполнению _____ «_____» _____ 20 ___ г.

(подпись студента)

Приложение 4

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯНАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
приПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

ЗАПАДНЫЙ ФИЛИАЛ

Кафедра _____
Направление подготовки (специальность)_____
(полный код и наименование)

ОТЧЕТ

о прохождении практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

_____
(Ф.И.О. студента)

_____ курс обучения учебная группа
№_____

Место прохождения практики
_____
_____
_____
_____
(указывается полное наименование организации в соответствии с уставом, а также фактический адрес)

Срок прохождения практики: с «____» _____20 г. по «____» _____20 г.

Руководители практики:

От Филиала_____
(Ф.И.О.)(должность)
От профильной организации _____
(Ф.И.О.)(должность)
Отчет подготовлен _____

г. Калининград, 20__г.

Приложение 5

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯНАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
приПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

ЗАПАДНЫЙ ФИЛИАЛ

Кафедра _____
Направление подготовки (специальность)_____
(полный код и наименование)

ДНЕВНИК

прохождения практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

_____
(Ф.И.О. студента)

_____ курс обучения учебная группа
№_____

Место прохождения практики
_____
_____
_____
_____
(указывается полное наименование организации в соответствии с уставом, а также фактический адрес)

Срок прохождения практики: с «____» _____20 г. по «____» _____20 г.

Руководители практики:

От Филиала_____
(Ф.И.О.)(должность)
От профильной организации _____ М. П.
(Ф.И.О.)(должность)
Отчет подготовлен _____

г. Калининград, 20__г.

Типы работ (заданий)	Месяц	Подробное содержание работ (заданий), полученные результаты[1]	Подпись руководителя от организации

[1] В этой графе необходимо подробно описать, в чем заключалась работы, что именно выполнял студент, какие результаты получил, какие умения и навыки освоил

Приложение 6

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯНАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

ЗАПАДНЫЙ ФИЛИАЛ

Кафедра _____
Направление подготовки (специальность)_____
(полный код и наименование)

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА К ДНЕВНИКУ

о прохождении практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

_____
(Ф.И.О. студента)

_____ курс обучения учебная группа
№_____

Место прохождения практики
_____
_____
_____
_____
(указывается полное наименование организации в соответствии с уставом, а также фактический адрес)

Срок прохождения практики: с «____» _____20 г. по «____» _____20 г.

Руководители практики:

От Филиала_____
(Ф.И.О.)(должность)
От профильной организации _____
(Ф.И.О.)(должность)
Отчет подготовлен _____

г. Калининград, 20__г.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Западный филиал
Кафедра управления социально-экономическими системами

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры
управления социально-
экономических систем
Протокол от «26» октября 2020 г. № 03

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Б2.В.02(Н) Исследовательская работа

по направлению подготовки
43.03.01 СЕРВИС

направленность (профиль) образовательной программы высшего образования
«Сервис в ресторанном бизнесе»

квалификация выпускника
бакалавр

формы обучения
очная, заочная

Год набора 2021

Калининград, 2020

Автор-составитель:

К.э.н, доцент кафедры экономики и менеджмента Е. В. Балясникова

И. о. заведующего кафедрой управления социально-экономических систем, к.э.н., доцент Балясникова Е. В.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Вид, типы практики и способы ее проведения ……..

2. Планируемые результаты обучения по практике, соотнесенные с результатам освоения программы…….

3. Объем и место практики в структуре образовательной программы…….

4. Содержание практики …….

5. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по практике

1. Вид практики, способы и формы ее проведения

Вид практики: производственная практика.

Тип практики: исследовательская работа.

Способы проведения практики: стационарная и выездная. Стационарной является практика, которая проводится непосредственно в Западном филиале РАНХиГС либо в профильной организации, расположенной на территории города Калининграда. Выездной является практика, которая проводится вне города Калининграда.

Форма проведения практики: практика проводится дискретно.

Исследовательская работа должна проводиться в организациях индустрии гостеприимства: ресторанах при отелях и гостиницах, на предприятиях общественного питания, кафе, барах, а также в структурном подразделениях Западного филиала РАНХиГС – гостинице «Академическая» (далее организация – база проведения практики).

2. Перечень планируемых результатов обучения по практике, соотнесенные с планируемыми результатами освоения программы

2.1. Практика (исследовательская работа) обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Наименование компонента (этапа) освоения компетенции	Индикатор достижения этапа компетенции
ПКр-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	Способность на основе эффективной организации контактной зоны предприятия сервиса поддерживать и стимулировать продажи, привлекать клиентов	Разрабатывает мероприятия по поддержанию и стимулированию продаж, использует методы привлечения клиентов
ПКр-2	готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом конъюнктуры рынка и спроса потребителей	Планирует деятельность организации сервиса, учитывает конъюнктуру рынка, спрос потребителей
ПКр-3	готовность к участию в проведении исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факто-	Способность использовать результаты исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демо-	Анализирует результаты исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов

	ров	графических факторов	
ПКр-4	готовность к разработке и реализации инновационных проектов в ресторанном бизнесе	готовность к разработке и реализации инновационных проектов в профессиональной деятельности	Разрабатывает свои и применяет известные инновации в своей профессиональной деятельности
ПКр-5	способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с историческими и религиозными традициями	Использует исторические и религиозные традиции для разработки новых продуктов и услуг
ПКр-6	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности в ресторанном бизнесе	способность учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности в ресторанном бизнесе	Определяет психологические особенности потребителя, подстраивает собственное поведение под клиента
ПКр-7	готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	готовность к осуществлению контроля качества в процессе профессиональной деятельности	Знает и понимает нормативно-законодательные акты, регулирующие качество, применяет их для контроля качества предлагаемых услуг в организации ресторанного бизнеса
ПКр-8	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Способность к работе в контактной зоне с потребителем, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса в ходе профессиональной деятельности	Контактирует с клиентом, выясняет необходимость и объемы услуг, консультирует по мере необходимости
ПКр-9	владение навыками определения и анализа затрат предприятия общественного питания	владение навыками учета и анализа затрат предприятия общественного питания	Применяет методы учета и анализа затрат организации общественного питания

ПКр-10	владение навыками выявления причинно-следственных связей, построения логических цепочек бизнес-процессов организации	владение навыками построения логических цепочек бизнес-процессов организации в ходе профессиональной деятельности	Анализирует бизнес-процессы организации, определяет логические цепочки бизнес-процессов, выявляет возможные пробели и проблемы
ПКр-11	способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в деятельности предприятия общественного питания	способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в ходе профессиональной деятельности	Знает технологические процессы и должностные инструкции, контролирует правильность их выполнения в ходе профессиональной деятельности
ПКр-12	готовность к выявлению потребностей потребителя, формированию услуг общественного питания, развитию клиентурных отношений	готовность к формированию услуг общественного питания, развитию клиентурных отношений в ходе профессиональной деятельности	Формирует услуги организации общественного питания, налаживает контакты с потребителем для продвижения услуг
ПКр-13	готовность применять современные технологии услуг общественного питания в работе с потребителями	готовность использовать современные технологии услуг в индустрии гостеприимства	Применяет современные методы предоставления услуг в индустрии гостеприимства
ПКр-14	готовность самостоятельно находить и использовать различные источники информации для формирования новых услуг предприятия общественного питания в соответствии с требованиями потребителя	готовность использовать различные источники информации для формирования новых услуг в индустрии гостеприимства	Знает и применяет источники информации для создания и использования новых услуг в индустрии гостеприимства
ПКр-15	владение методами стрессоустойчивости и управления конфликтами	владение навыками стрессоустойчивости и управления конфликтами в профессиональной деятельности	Стрессоустойчив, применяет методы управления конфликтами в конфликтных ситуациях в процессе выполнения профессиональных обязанностей

ПКр-16	способность применять умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления предприятием общественного питания	способность применять умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в профессиональной деятельности	Умеет работать с оргтехникой, использует программное обеспечение в профессиональной деятельности

2.2. В результате прохождения практики у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ *(при наличии профстандарта)*/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Планируемые результаты обучения при прохождении практик*
Умение анализировать количественные и качественные показатели деятельности организации Умение проводить анализ рынка с целью достижения конкурентоспособности	ПКр-1	на уровне умений: уметь поддерживать продажи и предлагать мероприятия по их увеличению
	ПКр-2	на уровне умений: уметь планировать производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом конъюнктуры рынка и спроса потребителей
	ПКр-3	на уровне умений: уметь использовать результаты исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов
	ПКр-4	на уровне умений: уметь разрабатывать и реализовывать инновационные проекты в ресторанном бизнесе
	ПКр-5	на уровне умений: уметь использовать региональные, национальные и религиозные особенности в диверсификации сервисной деятельности
	ПКр-6	на уровне умений: уметь учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности в ресторанном бизнесе
	ПКр-7	на уровне умений: уметь контролировать качество оказываемых услуг в ресторанном бизнесе
	ПКр-8	на уровне умений: уметь работать в контактной зоне с потребителем, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса в ходе профессиональной деятельности
	ПКр-9	на уровне умений: уметь анализировать и учитывать затраты предприятия питания
		на уровне навыков: владеть навыками анализа затрат предприятия и разработки предложений по их оптимизации
	ПКр-10	на уровне умений: уметь определять причинно-следственные связи и логические цепочки бизнес-

		процессов организации питания
		на уровне навыков: владеть навыками определения причинно-следственных связей и логических цепочек бизнес-процессов организации питания
	ПКр-11	на уровне умений: уметь контролировать технологических процессов и должностных инструкций в ходе выполнения должностных обязанностей
	ПКр-12	на уровне умений: уметь разрабатывать услуги общественного питания, развивать клиентурные отношения
	ПКр-13	на уровне умений: уметь применять современные технологии услуг в ресторанном бизннесе
	ПКр-14	на уровне умений: уметь использовать различные источники информации для формирования новых услуг в ресторанном бизнесе
	ПКр-15	на уровне умений: уметь держать самообладание в любой ситуации в процессе сервсиа
		на уровне навыков: владеть навыками управления конфликтами в профессиональной деятельности
	ПКр-16	на уровне умений: уметь использовать оргтехнику, специализированные компьютерные программы в профессиональной деятельности

3. Объем и место практики (научно-исследовательской работы)

Объем практики

Объем практики 3 зачетные единицы. Количество академических часов 108, в том числе практической подготовки 104 часов:

- занятия практического типа 2 часа,
- консультация 2 часа,
- самостоятельная работа, в том числе практическая подготовка 104 часов.

Место практики в структуре ОП ВО

Б2.В.02(Н) Исследовательская работа осуществляется по очной форме обучения в 8 семестре, по заочной форме обучения в 10 семестре.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

4. Содержание практики (исследовательской работы)

№ п/п	Этапы (периоды) практики	Виды работ
1	**Раздел 1.** Подготовительный этап. Организационные мероприятия, установочная консультация, написание и корректировка плана работы	1. Определение базы практики, за которой обучающийся будет закреплен. Написание заявления о направлении на практику в конкретную организацию. 2. Написание и корректировка плана работы по практике.
2	**Раздел 2.** Ознакомительно-аналитический этап. Аналитический обзор ин-	1. Изучение системы и структуры исследуемого хозяйствующего субъекта; 2. Изучение бизнес-процессов организации ре-

	формационной базы теоретических аспектов темы исследования	сторанного бизнеса; 3. Определение штата персонала, оказывающего сервисные услуги в организации общественного питания; 4. Изучение нормативных документов, стандартов, законодательных актов в области сервиса организации общественного питания.
3	**Раздел 3.** Исследовательский этап. Изучение теоретических аспектов темы исследования.	1. Выполнение индивидуального задания по практике, выдаваемого научным руководителем. 2. Выполнение практических поручений, даваемых непосредственным руководителем на месте практики (работа на должностях, определенных схемой прохождения практики в выбранной организации) в рамках практической подготовки. 3. Подбор литературы, соответствующей теме исследования. 4. Анализ литературы. 5. Подготовка аналитической информации, раскрывающей теоретические аспекты разрабатываемой в рамках ВКР тематики
4	**Раздел 4.** Заключительный этап. Итоговый отчет и конференция	1. Подготовка библиографического списка по теме ВКР (40- 50 источников) 2. Написание отчета по практике и его визирование руководителем практики от организации. 3. Получение отзыва-характеристики. 4. Подготовка к итоговой конференции с представлением (презентацией) работы по материалам проведенного исследования.

5. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по исследовательской работе

В ходе реализации практики по получению первичных профессиональных умений и навыков используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Этапы (периоды) практики	Методы текущего контроля успеваемости
Раздел 1. Подготовительный этап. Организационные мероприятия, установочная консультация, написание и корректировка плана работы	Информирование кафедры о месте прохождения практики. Представление плана практики.
Раздел 2. Ознакомительно-аналитический этап. Аналитический обзор информационной базы теоретических аспектов темы исследования	Наблюдение за деятельностью студента-практиканта. Отчет руководителю практики от предприятия о выполнении заданий Устное собеседование о ходе подготовки отчета, а также по вопросам на знание организации-базы практики.
Раздел 3. Исследовательский этап. Изучение теоретических аспектов темы исследования.	Наблюдение за деятельностью студента-практиканта. Отчет руководителю практики от предприятия о

	выполнении заданий Устное собеседование о ходе подготовки отчета, а также по вопросам на знание организации-базы практики.
Раздел 4. Заключительный этап. Итоговый отчет и конференция	Итоговый отчет по практике и защита в форме доклада с презентацией..

Примерные темы исследований (индивидуальных заданий):

1. Совершенствование практики продвижения и реализации продукта предприятием питания «...».
2. Совершенствование практики сотрудничества предприятия питания с туроператором (с партнерами по бизнесу).
3. Управление качеством предоставления услуг предприятия питания (на примере «...»).
4. Совершенствование хозяйственной деятельности предприятия питания (на примере «...»).
5. Технология обслуживания клиентов на предприятии питания: теория и практика (на примере «...»).
6. Разработка PR акции для предприятия питания «...».
7. Разработка дополнительного продукта предприятия питания (на примере «…»)
8. Бизнес-планирование в современной индустрии гостеприимства (на примере «…»).
9. Стратегическое планирование на предприятии индустрии гостеприимства.
10. Пути и факторы повышения конкурентоспособности предприятия питания (на примере «...»).
11. Совершенствование работы основных и вспомогательных служб предприятия питания «...».
12. Качество услуг предприятия питания и пути его повышения (на примере «...»).
13. Позиционирование предприятия питания в условиях конкуренции (на примере «...»).
14. Услуги предприятия питания: современный уровень и пути его повышения (на примере «...»).
15. Совершенствование системы управления качеством обслуживания на предприятии питания «...».
16. Формирование (Развитие) системы безопасности услуг на предприятиях питания (на примере «...»).
17. Разработка и внедрение инновационных технологий на предприятиях питания (на примере «...»).
18. Пути повышения эффективности использования информационных технологий на предприятии питания (на примере гостиницы «...»).
19. Совершенствование маркетинговой деятельности предприятия питания (на примере «...»).

20. Пути повышения эффективности управления персоналом предприятия питания «…».

21. Совершенствование организации и технологии предоставления услуг предприятием питания (на примере «...»).

22. Разработка стратегии развития предприятия питания на основе исследования передового зарубежного и отечественного опыта (на примере «...»).

23. Управление конфликтами в системе «предприятие питания-клиент» (на примере «...»).

24. Оптимизация организационной структуры предприятия питания (на примере гостиницы «...»).

25. Оптимизация затрат предприятия питания (на примере «…»).

26. Разработка проекта программы по организации обслуживания детей на предприятии питания.

27. Разработка программы мероприятий по внедрению современных форм организации питания на предприятиях питания при гостиницах (на примере гостиницы «...»).

28. Разработка проекта анимационных мероприятий для предприятий питания (на примере «...»).

29. Разработка программы по организации кейтеринговой службы при предприятии общественного питания гостиницы ….

30. Этический аспект функционирования предприятий индустрии гостеприимства.

31. Совершенствование социально-психологического климата на редприятиях питания.

32. Совершенствование системы стимулирования и мотивации персонала предприятия питания (на примере «...»).

33. Пути повышения эффективности управления персоналом предприятия питания (на примере «...»).

34. Договорные отношения в обслуживания: взаимодействие предприятия питания и туристских фирм.

35. Правовые основы ресторанного бизнеса: сравнительный анализ российского и зарубежного законодательства.

36. Юридические конфликты в ресторанном бизнесе и пути их решения.

37. Разработка сервис-проекта зала предприятия питания.

38. Зарубежный опыт развития индустрии гостеприимства (на примере отдельных стран) и возможности его использования в Российской Федерации.

39. Особенности организации работы специализированных предприятий питания (на примере «...»)

40. Внедрение новых форм организации детского обслуживания на предприятии питания (на примере «...»)

41. Разработка программ мотивации персонала предприятий индустрии гостеприимства.

42. Разработка программы лояльности клиентов предприятия питания.

43. Формирование конкурентных преимуществ предприятия питания за счет улучшения использования кадрового потенциала (на примере «...»).

44. Методы продвижения предприятия питания в глобальной сети Интернет (на примере «...»).

45. Разработка направлений улучшения качества услуг предприятия питания (на примере «...»).

46. Совершенствование деятельности службы питания в гостинице (на примере гостиницы «…»).

47. Совершенствование организации питания в номерах на примере гостиницы «…»

48. Роль дизайна интерьера отеля в формировании пула постоянных клиентов на примере предприятия питания «…».

49. Организация event-мероприятий (на примере предприятия питания «…»)

50. Организация бизнес-форумов, тренингов (на примере предприятия питания «…»)

51. Организация культурно-массовых мероприятий как фактор продвижения предприятия питания (на примере предприятия «…»).

52. Проектирование новых услуг как фактор повышения привлекательности предприятия питания (на примере предприятия «…»).

53. Организация нового предприятия питания.

54. Управление качеством услуг предприятия питания (на примере «…»).

55. Проблемы и перспективы развития малого предпринимательства в сфере услуг питания .

56. Разработка новой услуги как фактор развития предприятия питания (на примере «…»).

57. Франчайзинг как фактор развития сети предприятий питания (на примере «…»).

Оценочные материалы промежуточной аттестации (формы отчетности по практике)

Промежуточная аттестация проводится в виде защиты отчета по практике за весь период практики.

К защите отчета по практике допускается студент, предоставивший в установленные сроки в структурное подразделение следующие документы:

- отчет по практике, оформленный по указанным ниже требованиям;
- отзыв-характеристику руководителя практики от филиала (Приложение 1);
- отзыв руководителя практики от профильной организации, заверенный печатью организации (Приложение 2);
- индивидуальное задание руководителя практики от Западного филиала (Приложение 3).

Типовые оценочные материалы к разделу 1.

Вопросы, которые необходимо отразить в плане практики:

1. Срок прохождения практики.
2. Место прохождения практики.
3. Этапы практики.
4. Для каждого этапа: наименование, срок прохождения и вид работы.

Типовые оценочные материалы к разделу 2.

Вопросы устного собеседования:

1. Определите цели и задачи вашей выпускной квалификационной работы.

2. Что является предметом и объектом вашего исследования в выпускной квалификационной работе.

3. Какую литературу для изучения теоретических аспектов исследования вы подобрали и изучили?

4. Помимо подобранной литературы, что еще будет являться информационной базой для вашего исследования в выпускной квалификационной работе?

Типовые оценочные материалы к разделу 3.

Вопросы устного собеседования:

1. Какие основные теоретические аспекты по своей теме исследования вы изучили.

2. Какие теоретические основы подходят для вашей базы практики, а какие, по вашему мнению, нет?

Типовые оценочные материалы к разделу 4.

Вопросы, которые необходимо отразить в итоговом отчете:

1. Теоретические аспекты выбранной темы исследования.

Вопросы к защите отчета

Вопросы на зачете должны соответствовать теме исследования, проведенного обучающимся.

При определении оценки за практику учитываются:

- соответствие отчета предъявляемым требованиям;
- содержание отзыва руководителя практики от организации;
- уровень владения материалом;
- научный подход к выполнению работы;
- представление результатов работы.

Шкала оценивания

Оценка «ОТЛИЧНО» ставится студенту, который выполнил в срок и на высоком уровне все виды работ, предусмотренных программой практики, проявил самостоятельность, творческий подход и инициативу, в установленные сроки представил качественный и аккуратно оформленный отчет, успешно защитил его, глубоко и развернуто ответил на все вопросы и продемонстрировал как успешное овладение знаниями и компетенциями.

Оценка «ХОРОШО» ставится студенту, который полностью выполнил весь намеченный объем практики, но не проявил инициативу, допустил тех-

нические погрешности и неточности в оформлении отчета, успешно защитил его, ответил на все вопросы, продемонстрировал успешное овладение знаниями и компетенциями.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» ставится студенту, который выполнил программу практики, но не проявил глубоких теоретических знаний и умений применять их на практике, допустил ошибки в оформлении отчета, а при его защите не смог ответить на все вопросы, не в полной мере овладел образовательными и профессиональными компетенциями.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» ставится студенту, который не выполнил программу практики и не представил на проверку в установленный срок отчетную документацию. В этом случае студент считается имеющим академическую задолженность и обязан повторно пройти практику в порядке, установленном выпускающей кафедрой.

Перечень отчетных документов

Практика студентов проходит согласно графику, утверждаемому приказом директора Западного филиала.

Перед началом практики студенты распределяются руководителем практики от филиала по базам практики (учебно-тренинговым центрам), с которыми заключены договоры сотрудничества. На базах практики назначаются руководители от организации.

При получении распределения на базу практики студент получает индивидуальное задание на весь семестр.

Отчет по практике является основным документом, характеризующим работу студента во время прохождения практики. В отчете должны быть отражены изученные во время практики общие вопросы и основные результаты практической деятельности обучающегося по выполнению исследовательской работы.

В отчете отображается информация о всей проделанной работе за время прохождения практики. Необходимо, чтобы отчет соотносился с индивидуальным заданием (Приложение 1), полученным студентом от руководителя практики от Филиала перед направлением на практику.

Отчет по практике состоит из:

- титульного листа (Приложение 4),
- содержания – постраничного оглавления с указанием разделов отчета;
- введения –тезисного изложения основных вопросов и направлений, по которым работал студент в период прохождения практики; формулируется цель и задачи практики; краткий обзор источников, используемых при подготовке отчета по практике.
- общей части –аналитической записки по разделам практики и результатам индивидуального задания, полученного перед направлением на практику.
- заключения – в нем приводятся общие выводы и предложения по результатам исследования, даются рекомендации,
- списка использованных источников и литературы,

- приложений – в качестве приложений в отчет по практике могут включаться копии документов (нормативных актов, отчетов и др.), изученных и использованных обучающимся в период прохождения практики.

В ходе прохождения практики студент должен:

1) ознакомиться со следующей литературой, соответствующей теме исследования:

- учебники и учебные пособия;
- статьи, монографии ведущих ученых в изучаемой области;
- материалы конференций по изучаемой теме.

2) отобрать необходимый материал для формирования отчета по выбранной теме.

Отчет по практике рекомендуется структурировать следующим образом:

1. **Основные понятия и классификация в выбранной предметной области**:
   - дать определения из различных источников, проанализировать их;
   - привести классификации различных авторов;
   - определить сущность предметной области.
2. **Выявление особенностей и проблем по выбранной теме исследования**:
   - изучить направления по совершенствованию в изучаемой предметной области;
   - определить различные методы и инструменты для выполнения совершенствования предметной области.

В основную часть отчета по научно-исследовательской работе рекомендуется включить следующие разделы:

РАЗДЕЛ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ РАЗРАБАТЫВАЕМОЙ В РАМКАХ ВКР ТЕМАТИКИ

1.1. Подготовить аналитическую информацию, раскрывающую теоретические аспекты разрабатываемой в рамках ВКР тематики

РАЗДЕЛ 2. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ, НА КОТОРОМ ОБУЧАЮЩИМСЯ ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКАЯ РАБОТА ПО ТЕМАТИКЕ ВКР

2.1. Обобщить сведения об общих основах функционирования гостиничного предприятия, на котором обучающимся осуществляется научно-исследовательская работа в сфере, рассматриваемой в ВКР

РАЗДЕЛ 3. БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК ПО ТЕМЕ ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

3.1. Подготовить библиографический список по теме ВКР в соответствии с ГОСТ 7.1- 2003 (Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления)

Для подготовки отчета по научно-исследовательской работе студенту следует согласовать название темы ВКР совместно с руководителем выпуск-

ной квалификационной работы. Значительная часть отчета по научно-исследовательской работе должна быть согласована с теоретической и практической частью выпускной квалификационной работы. В целом, отчет по научно-исследовательской работе является черновым вариантом теоретической части выпускной квалификационной работы и библиографического списка.

Отчет по практике предоставляется в печатном виде на листах формата А4, для приложений допускается использование формата А3, верхнее и нижнее поля – 20 мм, правое 15 мм, левое – 30 мм, выравнивание текста – по ширине, абзацный отступ – 1,25 см. Объем отчета (без учёта отзыва руководителя практики от организации, индивидуального задания руководителя) должен составлять 15 - 25 страниц печатного текста. Текст готовится с использованием текстового редактора MicrosoftWord (или аналога) через 1,5 интервала с применением 14 размера шрифта TimesNewRoman.

Отчет должен быть заверен руководителем практики от организации и печатью организации.

Отчет брошюруется в папку.

Приложение 1

ОТЗЫВ-ХАРАКТЕРИСТИКА
РУКОВОДИТЕЛЯ ПРАКТИКИ ОТ ФИЛИАЛА

Студент _____группы _____
_____
(Ф.И.О.)
проходилпрактику в период с _____по _____20___г.
в_____
наименование профильной организации
в_____
наименование структурного подразделения
в качестве _____
(должность)
За время прохождения практики _____
Фамилия,.И.О. студента
поручалось решение следующих задач:

_____
_____
За время прохождения практики _____проявил себя
Фамилия, И.О. студента
_____
(навыки, активность, дисциплина, качество и достаточность собранного материала для отчета и выполненных работ)

Результаты работы _____ состоят в
Фамилия,.И.О. студента
следующем: _____

_____
(Индивидуальное задание выполнено, решения по порученным задачам предложены, материал собран полностью, иное)

Считаю, что прохождение практики студентом _____
Фамилия, .И.О. студента
заслуживает оценки _____.
(«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»)

_____ _____/_____/
Должность руководителя практики от филиала *подпись* *И.О. Фамилия*

«___»_____20__г.

Приложение 2

ОТЗЫВ
РУКОВОДИТЕЛЯ ПРАКТИКИ ОТ ПРОФИЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Студент _____группы _____
_____
(Ф.И.О.)
проходилпрактику в период с _____по _____20___г.
в_____
наименование профильной организации
в_____
наименование структурного подразделения
в качестве _____
(должность)
За время прохождения практики _____
Фамилия,.И.О. студента
поручалось решение следующих задач:

_____
_____
За время прохождения практики _____проявил себя
Фамилия, И.О. студента
_____
(навыки, активность, дисциплина, помощь организации, поощрения и т.п.)

Считаю, что прохождение практики студентом _____
Фамилия, .И.О. студента
заслуживает оценки _____.
(«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»)

_____ _____/_____/
Должность руководителя практики от организации *подпись* *И.О. Фамилия*

«___»_____20__г.
М.П.

Приложение 3

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

_____

(*наименование структурного подразделения)*

Кафедра _____

Направление подготовки (специальность)_____

(код и наименование)

ЗАДАНИЕ

на_____ практику

(вид практики)

Для _____

(Ф.И.О. студента)

Студента _____курса учебная группа №_____

Место прохождения практики _____

(указывается полное наименование структурного подразделения Академии/профильной организации и ее-структурного подразделения, а также их фактический адрес)

Срок прохождения практики: с « ___» _____20__ г. по « _» _____20__ г.

Цельпрохожденияпрактики:_____
_____

Зада-
чи практики:_____
_____

Вопро-
сы, подлежащие изучению:_____
_____

Ожидае-
мые результаты практики:_____
_____

Руководители практики:

От Академии _____ _____

(Ф.И.О) *(должность)*

От профильной организации _____ _____

(Ф.И.О) *(должность)*

Рассмотрено на заседании кафедры _____

(протокол от «_____» _____ 20 ____г. №_____)

Руководитель практики _____

(подпись)

Задание принято к исполнению _____ «_____» _____ 20 ___ г.

(подпись студента)

Приложение 4

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯНАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
приПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

ЗАПАДНЫЙ ФИЛИАЛ

Кафедра _____
Направление подготовки (специальность)_____
(полный код и наименование)

ОТЧЕТ

об исследовательской работе

_____
(Ф.И.О. студента)

_____ курс обучения учебная группа
№_____

Место прохождения практики
_____
_____
_____
_____
(указывается полное наименование организации в соответствии с уставом, а также фактический адрес)

Срок прохождения практики: с «____» _____20 г. по «____» _____20 г.

Руководители практики:

От Филиала_____
(Ф.И.О.)(должность)
От профильной организации _____
(Ф.И.О.)(должность)
Отчет подготовлен _____

г. Калининград, 20__г.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

Западный филиал
Кафедра управления социально-экономическими системами

УТВЕРЖДЕНА
решением кафедры
управления социально-
экономических систем
Протокол от «26» октября 2020 г. № 03

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Б2.В.03(Пд) Преддипломная практика

по направлению подготовки
43.03.01 СЕРВИС

направленность (профиль) образовательной программы высшего образования
«Сервис в ресторанном бизнесе»

квалификация выпускника
бакалавр

формы обучения
очная, заочная

Год набора 2021

Калининград, 2020

Автор-составитель:

К. э. н., доцент кафедры управления социально-экономических систем, доцент Е. В. Балясникова

И. о. заведующего кафедрой управления социально-экономических систем, к.э.н., доцент Балясникова Е. В.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Вид, типы практики и способы ее проведения ……..

2. Планируемые результаты обучения по практике, соотнесенные с результатам освоения программы…….

3. Объем и место практики в структуре образовательной программы…….

4. Содержание практики …….

5. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и оценочные материалы промежуточной аттестации по практике

1. Вид практики, способы и формы ее проведения

Вид практики: производственная практика.

Тип практики: преддипломная практика.

Преддипломная практика является завершающим этапом обучения и проводится после теоретического и практического обучения по соответствующей ОП ВО.

Способы проведения преддипломной практики: стационарная и выездная. Стационарной является практика, которая проводится непосредственно в Западном филиале РАНХиГС либо в профильной организации, расположенной на территории города Калининграда. Выездной является практика, которая проводится вне города Калининграда.

Форма проведения практики: практика проводится дискретно.

Преддипломная практика может проводиться в организациях индустрии гостеприимства: ресторанах при отелях и гостиницах, на предприятиях общественного питания, кафе, барах, а также в структурных подразделениях Западного филиала РАНХиГС – гостинице «Академическая» (далее организация – база проведения практики).

2. Планируемые результаты преддипломной практики

2.1. Преддипломная практикаобеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компе-тенции	Наименование компетенции	Наименование компонента (этапа) освоения компетенции	Индикатор достижения этапа компетенции
ПКс-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	Способность на основе эффективной организации контактной зоны предприятия сервиса поддерживать и стимулировать продажи, привлекать клиентов	Разрабатывает и оценивает мероприятия по поддержанию и стимулированию продаж, применяет методы привлечения клиентов
ПКс-2	готовность к участию в проведении исследований	Способность использовать результаты иссле-	Анализирует результаты исследований социально-

	социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	дований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов	психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов
ПКс-3	готовность к разработке и реализации инновационных проектов в ресторанном бизнесе	готовность к разработке и реализации инновационных проектов в профессиональной деятельности	Разрабатывает свои и применяет известные инновации в своей профессиональной деятельности
ПКс-4	способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с историческими и религиозными традициями	Использует исторические и религиозные традиции для разработки новых продуктов и услуг и совершенствования уже имеющихся
ПКс-5	готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	готовность к осуществлению контроля качества в процессе профессиональной деятельности	Знает и понимает нормативно-законодательные акты, регулирующие качество, применяет их для контроля качества предлагаемых услуг в организации ресторанного бизнеса
ПКс-6	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Способность к работе в контактной зоне с потребителем, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса в ходе профессиональной деятельности	Контактирует с клиентом, выясняет необходимость и объемы услуг, консультирует по мере необходимости
ПКс-7	владение навыками определения и анализа затрат предприятия общественного питания	владение навыками учета и анализа затрат предприятия общественного питания	Применяет методы учета и анализа затрат организации общественного питания
ПКс-8	способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в деятельности предприятия общественного питания	способность контролировать выполнение технологических процессов и должностных инструкций в ходе профессиональной деятельности	Знает технологические процессы и должностные инструкции, контролирует правильность их выполнения в ходе профессиональной деятельности

ПКс-9	готовность применять современные технологии услуг общественного питания в работе с потребителями	готовность использовать современные технологии услуг в индустрии гостеприимства	Применяет современные методы предоставления услуг в индустрии гостеприимства
ПКс-10	владение методами стрессоустойчивости и управления конфликтами	владение навыками стрессоустойчивости и управления конфликтами в профессиональной деятельности	Стрессоустойчив, применяет методы управления конфликтами в конфликтных ситуациях в процессе выполнения профессиональных обязанностей
ПКс-11	способность применять умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в области управления предприятием общественного питания	способность применять умения и навыки использования оргтехники, специализированных компьютерных программ в профессиональной деятельности	Умеет работать с оргтехникой, использует программное обеспечение в профессиональной деятельности

2.2. В результате прохождения практики у студентов должны быть сформированы:

ОТФ/ТФ *(при наличии профстандарта)*/ профессиональные действия	Код этапа освоения компетенции	Планируемые результаты обучения при прохождении практик*
Умение анализировать количественные и качественные показатели деятельности организации Умение проводить анализ рынка с целью достижения конкурентоспособности	ПКр-1	на уровне умений: уметь поддерживать продажи и предлагать мероприятия по их увеличению
	ПКр-2	на уровне умений: уметь планировать производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса с учетом конъюнктуры рынка и спроса потребителей
	ПКр-3	на уровне умений: уметь использовать результаты исследований социально-психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов
	ПКр-4	на уровне умений: уметь разрабатывать и реализовывать инновационные проекты в ресторанном бизнесе
	ПКр-5	на уровне умений: уметь использовать региональные, национальные и религиозные особенности в диверсификации сервисной деятельности
	ПКр-6	на уровне умений: уметь учитывать основные психо-

		логические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности в ресторанном бизнесе
	ПКр-7	на уровне умений: уметь контролировать качество оказываемых услуг в ресторанном бизнесе
	ПКр-8	на уровне умений: уметь работать в контактной зоне с потребителем, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса в ходе профессиональной деятельности
	ПКр-9	на уровне умений: уметь анализировать и учитывать затраты предприятия питания
		на уровне навыков: владеть навыками анализа затрат предприятия и разработки предложений по их оптимизации
	ПКр-10	на уровне умений: уметь определять причинно-следственные связи и логические цепочки бизнес-процессов организации питания
		на уровне навыков: владеть навыками определения причинно-следственных связей и логических цепочек бизнес-процессов организации питания
	ПКр-11	на уровне умений: уметь контролировать технологических процессов и должностных инструкций в ходе выполнения должностных обязанностей
	ПКр-12	на уровне умений: уметь разрабатывать услуги общественного питания, развивать клиентурные отношения
	ПКр-13	на уровне умений: уметь применять современные технологии услуг в ресторанном бизннесе
	ПКр-14	на уровне умений: уметь использовать различные источники информации для формирования новых услуг в ресторанном бизнесе
	ПКр-15	на уровне умений: уметь держать самообладание в любой ситуации в процессе сервсиа
		на уровне навыков: владеть навыками управления конфликтами в профессиональной деятельности
	ПКр-16	на уровне умений: уметь использовать оргтехнику, специализированные компьютерные программы в профессиональной деятельности

3. Объем и место практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Объем практики

Объем практики 12 зачетных единиц. Количество академических часов 432:

- занятия практического типа 4 часа,
- консультация 2 часа,
- самостоятельная работа, в том числе практическая подготовка 426 часов.

Место практики в структуре ОП ВО

Б2.В.03(Пд) Преддипломная практика проходится по очной форме обучения в 8 семестре, по заочной форме обучения в 10 семестре.

Форма промежуточной аттестации: зачет с оценкой.

4. Содержание преддипломной практики

№ п/п	Этапы (периоды) практики	Виды работ
1	**Раздел 1.** Подготовительный этап. Организационные мероприятия, установочная конференция, написание и корректировка плана работы	1. Написание и корректировка плана работы по практике. 2. Изучение правил внутреннего трудового распорядка, правил охраны труда, техники безопасности.
2	**Раздел 2.** Ознакомительный этап. Изучение деятельности организации в целом и избранного структурного подразделения в частности.	1.Изучение системы и структуры исследуемого хозяйствующего субъекта; 2. Анализ сервисных услуг объекта исследования; 3. Составление схем, отражающих производственную и организационную структуру; 4. Изучение нормативных документов; 5. Изучение бизнес-процессов предприятия питания; 6. Выявление проблем и их места в производственной и/или управляющей системе, определение причин их возникновения в соответствии с выбранной темой ВКР.
3	**Раздел 3.** Экспериментальный этап. Мероприятия по сбору, обработке и систематизации материала.	1. Выполнение индивидуального задания по практике, выдаваемого научным руководителем; 2.Подготовка проектных рекомендаций в рамках индивидуального задания студента в соответствии темой выпускной квалификационной работы. 3. Анализ социально- экономической эффективности проектных предложений и предполагаемых затрат.
4	**Раздел 4.** Заключительный этап. Итоговый отчет и конференция	1.Написание отчета по практике и его визирование руководителем практики от организации. 2.Получение отзыва-характеристики. 3.Подготовка к итоговой конференции с представлением (презентацией) работы по материалам проведенного исследования.

5. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и

оценочные материалы промежуточной аттестации по исследовательской работе

В ходе реализации практики по получению первичных профессиональных умений и навыков используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Этапы (периоды) практики	Методы текущего контроля успеваемости
Раздел 1. Подготовительный этап. Организационные мероприятия, установочная конференция, написание и корректировка плана работы	Информирование кафедры о месте прохождения практики. Представление плана практики.
Раздел 2. Ознакомительный этап. Изучение деятельности организации в целом и избранного структурного подразделения в частности.	Наблюдение за деятельностью студента-практиканта. Устное собеседование о ходе подготовки отчета, а также по вопросам на знание организации-базы практики. Отчет руководителю практики от предприятия о выполнении заданий
Раздел 3. Экспериментальный этап. Мероприятия по сбору, обработке и систематизации материала.	Наблюдение за деятельностью студента-практиканта. Отчет руководителю практики от предприятия о выполнении заданий Устное собеседование о ходе подготовки отчета, а также по вопросам на знание организации-базы практики.
Раздел 4. Заключительный этап. Итоговый отчет и конференция	Итоговый отчет по практике и защита отчета по практике.

Оценочные материалы промежуточной аттестации (формы отчетности по практике)

Промежуточная аттестация проводится в виде защиты отчета по практике за весь период практики.

К защите отчета по практике допускается студент, предоставивший в установленные сроки в структурное подразделение следующие документы:

- отчет по практике, оформленный по указанным ниже требованиям;
- отзыв-характеристику руководителя практики от филиала (Приложение 1);
- отзыв руководителя практики от профильной организации, заверенный печатью организации (Приложение 2);
- индивидуальное задание руководителя практики от Западного филиала (Приложение 3).

Типовые оценочные материалы к разделу 1.

Вопросы, которые необходимо отразить в плане практики:

1. Срок прохождения практики.
2. Место прохождения практики.
3. Этапы практики.
4. Для каждого этапа: наименование, срок прохождения и вид работы.

Типовые оценочные материалы к разделу 2.

Вопросы устного собеседования:

1. Правила внутреннего трудового распорядка профильной организации – базы практики.
2. Требования охраны труда и пожарной безопасности, действующие в профильной организации.
3. Цель, задачи, виды деятельности организации-базы практики.
4. Организационно-правовая форма организации-базы практики.
5. Состав документов, на основании которых организация осуществляет свою деятельность.
6. Описание организационной структуры организации-базы практики: тип и вид, а также количество уровней управления.
7. Описание бизнес-процессов организации питания. Анализ сервиса.

Типовые оценочные материалы к разделу 3.

Вопросы устного собеседования:

1. Описание структурных подразделений по обработке и учету финансово-экономической информации;
2. Описание технических и программных средств документационного и информационного обеспечения ведения деятельности предприятия питания;
3. Описание оказываемых услуг и технологии их предоставления.
4. Проблемы в данной деятельности: их место в производственной и/или управляющей системе, причины их возникновения.

Типовые оценочные материалы к разделу 4.

Вопросы, которые необходимо отразить в итоговом отчете:

1. Краткая характеристика организации и её деятельности.
2. Описание организационной структуры.
3. Краткая характеристика персонала:
4. Информационные источники.
5. Проектные рекомендации в рамках индивидуального задания.
6. Оценка эффективности предложенных рекомендаций.

6.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации.

Вопросы к зачету

1. Краткая характеристика объекта практики.
2. Какие проблемы, недостатки в организации вы выявили?
3. Какими мерами, мероприятиями, путями можно устранить выявленные проблемы?
4. Какая организационная структура в объекте практики?

5. Какие предложения по оптимизации функционирования организации вы предлагаете?

6. Есть ли финансовые возможности у предприятия осуществить предлагаемые мероприятия?

7. Опишите проектные рекомендации в рамках индивидуального задания и оцените их эффективность.

При определении оценки за практику учитываются:

- соответствие отчета предъявляемым требованиям;
- содержание отзыва руководителя практики от организации;
- уровень владения материалом;
- научный подход к выполнению работы;
- представление результатов работы.

Шкала оценивания

Оценка «ОТЛИЧНО» ставится студенту, который выполнил в срок и на высоком уровне все виды работ, предусмотренных программой практики, проявил самостоятельность, творческий подход и инициативу, в установленные сроки представил качественный и аккуратно оформленный отчет, успешно защитил его, глубоко и развернуто ответил на все вопросы и продемонстрировал как успешное овладение знаниями и компетенциями.

Оценка «ХОРОШО» ставится студенту, который полностью выполнил весь намеченный объем практики, но не проявил инициативу, допустил технические погрешности и неточности в оформлении отчета, успешно защитил его, ответил на все вопросы, продемонстрировал успешное овладение знаниями и компетенциями.

Оценка «УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» ставится студенту, который выполнил программу практики, но не проявил глубоких теоретических знаний и умений применять их на практике, допустил ошибки в оформлении отчета, а при его защите не смог ответить на все вопросы, не в полной мере овладел образовательными и профессиональными компетенциями.

Оценка «НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО» ставится студенту, который не выполнил программу практики и не представил на проверку в установленный срок отчетную документацию. В этом случае студент считается имеющим академическую задолженность и обязан повторно пройти практику в порядке, установленном выпускающей кафедрой.

6.4.Методические материалы

Перечень отчетных документов

Практика студентов проходит согласно графику, утверждаемому приказом директора Западного филиала.

Перед началом практики студенты распределяются руководителем практики от филиала по базам практики (учебно-тренинговым центрам), с которыми заключены договоры сотрудничества. На базах практики назначаются руководители от организации.

При получении распределения на базу практики студент получает индивидуальное задание.

Отчет по практике является основным документом, характеризующим работу студента во время прохождения практики. В отчете должны быть отражены изученные во время практики общие вопросы и основные результаты практической деятельности обучающегося.

В отчете отображается информация о всей проделанной работе за время прохождения практики. Необходимо, чтобы отчет соотносился с индивидуальным заданием, полученным студентом от руководителя практики от Филиала перед направлением на практику.

Отчет по практике состоит из:

- титульного листа (Приложение 4),
- содержания – постраничного оглавления с указанием разделов отчета;
- общей части – в ней освещаются основные вопросы и направления, по которым работал студент в период прохождения практики; формулируется цель и задачи практики; производится краткий обзор источников, используемых при подготовке отчета по практике, содержит аналитическую записку по разделам задания, полученного перед направлением на практику.
- заключения – в нем приводятся общие выводы и предложения по результатам исследования, даются рекомендации,
- списка использованных источников и литературы,
- приложений - в качестве приложений в отчет по практике могут включаться копии документов (нормативных актов, отчетов и др.), изученных и использованных обучающимся в период прохождения практики.

Общую часть отчета по практике рекомендуется структурировать следующим образом:

Краткая характеристика организации и её деятельности:

- дата основания (регистрации);
- месторасположение;
- организационно-правовая форма;
- состав документов, на основании которых организация осуществляет свою деятельность;
- цель и задачи деятельности;
- миссия и ценностные ориентиры;
- вид выпускаемой продукции (или оказываемых услуг).

Описание организационной структуры:

- тип и вид, а также количество уровней управления;
- особенности распределения полномочий и функциональных обязанностей по руководящему составу и подразделениям организации.

Краткая характеристика персонала:

- общее количество сотрудников;
- анализ качественного состава персонала по полу, возрасту, образованию, опыту работы.

Анализ финансового состояния объекта практики за 3 года:

- анализ финансовых результатов деятельности предприятия;

- анализ материально-технического обеспечения деятельности предприятия;
- горизонтальный и вертикальный анализ активов, оборачиваемость оборотных активов;
- горизонтальный и вертикальный анализ пассивов;
- анализ ликвидности, платежеспособности и финансовой устойчивости предприятия;
- анализ других показателей, характеризующих финансовое состояние предприятия.

Разработка проектных рекомендаций в рамках индивидуального задания и оценка их социально-экономической эффективности

- разработка рекомендаций и мероприятий в рамках индивидуального задания по разрешению выявленных проблем организации;
- компьютерное обеспечение полученных результатов;
- социально-экономическая оценка полученных результатов;
- правовое обеспечение полученных результатов.

Для реализации цели и задач в процессе практики студенту необходимо:

Пункт первый отчета выполняется путем изучения: устава (положения), стратегии развития, годовых отчетов о работе, документов, находящихся на сайтах учреждения, правительства РФ и Субъектов Федерации.

Пункт второй выполняется путем изучения: штатного расписания, должностных инструкций и положений о структурных подразделениях объекта исследования.

Пункт третий выполняется путем изучения штатного расписания, личных дел сотрудников или сводной документации отдела кадров организации.

Пункт четвертый выполняется на основе финансовой отчетности предприятия, сведений бухгалтерского учета, финансово-плановых документов.

Пункт пятый содержит разработку рекомендаций и оценку их эффективности. Разработка рекомендаций предполагает, что на основании анализа ситуации, выявления недостатков и возможностей разрешения проблемы студент формулирует достаточно полные и аргументированные предложения. Для оценки эффективности предложенных мероприятий производится расчет затрат на реализацию разработанных предложений, определяется уровень их ожидаемой эффективности или составляется бизнес-план. Для расчета показателей социально-экономической эффективности должна быть выбрана соответствующая методика и дано ее теоретическое обоснование. Рекомендации должны быть обоснованы с точки зрения как экономической, так и социальной значимости.

Отчет по практике предоставляется в печатном виде на листах формата А4, для приложений допускается использование формата А3, верхнее и нижнее поля – 20 мм, правое 15 мм, левое – 30 мм, выравнивание текста – по ширине, абзацный отступ – 1,25 см. Объем отчета (без учёта отзыва руководителя практики от организации, индивидуального задания руководителя) должен составлять 15 - 25 страниц печатного текста. Текст готовится с исполь-

зованием текстового редактора MicrosoftWord (или аналога) через 1,5 интервала с применением 14 размера шрифта TimesNewRoman.

Отчет должен быть заверен руководителем практики от организации и печатью организации.

Отчет брошюруется в папку.

Приложение 1

ОТЗЫВ-ХАРАКТЕРИСТИКА
РУКОВОДИТЕЛЯ ПРАКТИКИ ОТ ФИЛИАЛА

Студент _____группы _____
_____
(Ф.И.О.)
проходилпрактику в период с _____по _____20___г.
в_____
наименование профильной организации
в_____
наименование структурного подразделения
в качестве _____
(должность)
За время прохождения практики _____
Фамилия,.И.О. студента
поручалось решение следующих задач:

_____

_____

За время прохождения практики _____проявил себя

Фамилия, И.О. студента

_____

(навыки, активность, дисциплина, качество и достаточность собранного материалдля отчета и выполненных работ)

Результаты работы _____ состоят в
Фамилия,.И.О. студента
следующем:_____

_____
(Индивидуальное задание выполнено, решения по порученным задачам предложены, материал собран полностью, иное)

Считаю, что прохождение практики студентом _____
Фамилия, .И.О. студента
заслуживает оценки _____.
(«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»)

_____ _____/_____/
Должность руководителя практики от филиала *подпись* *И.О. Фамилия*

«___»_____20__г.

Приложение 2

ОТЗЫВ
РУКОВОДИТЕЛЯ ПРАКТИКИ ОТ ПРОФИЛЬНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ

Студент _____группы _____
_____
(Ф.И.О.)
проходилпрактику в период с _____по _____20___г.
в_____
наименование профильной организации
в_____
наименование структурного подразделения
в качестве _____
(должность)
За время прохождения практики _____
Фамилия,.И.О. студента
поручалось решение следующих задач:

_____

_____

За время прохождения практики _____проявил себя

Фамилия, И.О. студента

_____

(навыки, активность, дисциплина, помощь организации, поощрения и т.п.)

Считаю, что прохождение практики студентом _____
Фамилия, .И.О. студента
заслуживает оценки _____.
(«отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»)

_____ _____/_____/
Должность руководителя практики от организации *подпись* *И.О. Фамилия*

«___»_____20__г.
М.П.

Приложение 3

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»

_____

(*наименование структурного подразделения)*

Кафедра _____

Направление подготовки (специальность)_____

(код и наименование)

ЗАДАНИЕ

на_____ практику

(вид практики)

Для _____

(Ф.И.О. студента)

Студента _____курса учебная группа №_____

Место прохождения практики _____

(указывается полное наименование структурного подразделения Академии/профильной организации и ее-структурного подразделения, а также их фактический адрес)

Срок прохождения практики: с « ___» _____20__ г. по « _» _____20__ г.

Цельпрохожденияпрактики:_____
_____

Зада-
чи практики:_____
_____

Вопро-
сы, подлежащие изучению:_____
_____

Ожидае-
мые результаты практики:_____
_____

Руководители практики:
От Академии _____ _____
(Ф.И.О) *(должность)*

От профильной организации_____ _____
(Ф.И.О) *(должность)*

Рассмотрено на заседании кафедры _____
(протокол от «_____» _____ 20 ____г. №_____)

Руководитель практики _____
(подпись)

Задание принято к исполнению _____ «_____» _____ 20 ___ г.
(подпись студента)

Приложение 4

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯНАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
при ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

ЗАПАДНЫЙ ФИЛИАЛ

Кафедра _____

Направление подготовки (специальность)_____
(полный код и наименование)

ОТЧЕТ

о прохождении преддипломной практики

_____
(Ф.И.О. студента)

_____ курс обучения учебная группа
№_____

Место прохождения практики
_____
_____
_____
_____
(указывается полное наименование организации в соответствии с уставом, а также фактический адрес)

Срок прохождения практики: с «____» _____20 г. по «____» _____20 г.

Руководители практики:

От Филиала_____
(Ф.И.О.)(должность)
От профильной организации _____
(Ф.И.О.)(должность)
Отчет подготовлен _____

г. Калининград, 20__г.