Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Саидов Заурбек Асланбекович
Должность: Ректор
Дата подписания: 13.04.2022 13:16:13
Уникальный программный ключ:
2e8339f3ca5e6a5b4531845a12d1bb5d1821f0ab

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«ЧЕЧЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ФАКУЛЬТЕТ ГЕОГРАФИИ И ГЕОЭКОЛОГИИ
Кафедра «Туризм и индустрия гостеприимства»

ПРОГРАММА
учебной практики
для направления подготовки 43.03.01 Сервис

Направление подготовки (специальности)	Сервис
Код направления подготовки (специальности)	43.03.01
Профиль подготовки	Сервис на предприятиях гостиничной индустрии
Квалификация выпускника	бакалавр
Форма обучения	очная, заочная

Грозный, 2019

Хадисова К.В. Программа учебной практики для направления подготовки 43.03.01 Сервис / сост. Хадисова К.В. – Грозный: ФГБОУ «Чеченский государственный университет», 2019.

Программа учебной практики для направления подготовки 43.03.01 Сервис рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Туризм индустрия гостеприимства», рекомендована к использованию в учебном процессе (протокол №1 от 8 сентября 2019 г.), составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, (уровень бакалавриата), утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 29 июня 2017 г. № 47236, «Положением о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования», утвержденным ректором ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет» З. А. Саидовым, рабочим учебным планом и календарным учебным графиком по данному направлению подготовки.

©К.В.Хадисова (автор), 2019
© ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет», 2019

Содержание

1. Общие положения 4
2. Цели и задачи практики 4
3. Планируемые результаты прохождения учебной практики 4
4. Место учебной практики в структуре образовательной программы 4
5. Порядок организации прохождения учебной практики 8
6. Материально-техническая база прохождения практики 9
7. Отчетность по практике 11
8. Библиографический список 12

1. Общие положения

Практика является видом учебной деятельности обучающихся, предназначенным для комплексного освоения видов профессиональной деятельности, предусмотренных основной профессиональной образовательной программой. Согласно «Положению о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования» учебная практика проводится в целях получения первичных профессиональных умений и навыков.

Способ проведения практики – стационарная. Практика в объеме 6 зачетных единиц проводится непрерывно (четыре недели), в сроки, предусмотренные календарным учебным графиком.

2. Цели и задачи практики

Цель учебной практики – ознакомить обучающихся с должностными обязанностями специалиста по сервису на предприятиях и в учреждениях по профилю получаемого образования. В процессе ее прохождения обучающиеся приобретают необходимые для профессиональной деятельности умения и навыки.

Задачи практики:

1. овладение технологиями, навыками работы на одном из рабочих мест на предприятиях (в организациях) сервиса;
2. получение представления о работе предприятия (организации) сервиса посредством изучения функционального взаимодействия их подразделений;
3. закрепить и углубить теоретические знания, умения и навыки, полученные при изучении предшествующих практике дисциплин;
4. приобретение навыков решения задач, стоящих перед штатными работниками предприятий (организаций), на которых проходит практика.

3. Планируемые результаты прохождения учебной практики

Результатом прохождения учебной практики у обучающихся предполагается формирование *следующих компетенций*:

ОПК-1: способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса;

ОПК-1.1: Использует цифровые технологии в профессиональной сфере;

ОПК-6: способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса;

ОПК-6.2: использует законы и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства;

ОПК-6.3: применяет законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности;

ПКР-4: способен использовать инфраструктурные особенности средства размещения для повышения эффективности деятельности его отделов (служб);

ПКР-4.2: использует инфраструктурные особенности предприятий гостеприимства при осуществлении профессиональной деятельности;

ПКР-3: способен к разработке нормативной документации и ее применению, в том числе для прохождения процедуры классификации;

ПКР-3.1 использует основные принципы разработки стандартов обслуживания, технологических регламентов;

ПКР-2:способен организовать процесс обслуживания потребителей;

ПКР-2.1 использует основные методы обслуживания потребителей.

Таблица 1 – Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики

Код компетенции	Код и наименование индикатора компетенции	Результаты обучения
ОПК-1: способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1: Использует цифровые технологии в профессиональной сфере	*Знать:* основы информационно-цифровых технологий в профессиональной сфере; *Уметь:* использовать на практике современное программное обеспечение в сфере сервиса; *Владеть:* навыками использования программно-информационных систем.
ОПК-6: способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.2: использует законы и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства	*Знать:* основы законов и иные нормативно-правовых актов Российской Федерации; *Уметь:* использовать нормативно-правовую базу в сфере туризма и гостеприимства; *Владеть:* навыками применения в профессиональной деятельности законы и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации в сфере туризма и гостеприимства.
	ОПК-6.3: применяет законодательство Российской Федерации, а также нормы международного права при осуществлении профессиональной деятельности	*Знать:* принципы, нормы международного права и международные договоры; *Уметь:* применять нормативно-правовую основу российского и международного законодательства; *Владеть:* навыками использования норм международного права при осуществлении профессиональной деятельности.

ПКР-4: способен использовать инфраструктурные особенности средства размещения для повышения эффективности деятельности его отделов (служб)	ПКР-4.2: использует инфраструктурные особенности предприятий гостеприимства при осуществлении профессиональной деятельности	*Знать:* инфраструктурные особенности средства размещения для повышения эффективности деятельности его отделов (служб); *Уметь:*использовать инфраструктурные особенности предприятий гостеприимства при осуществлении профессиональной деятельности; *Владеть:* навыками обслуживания, учитывая особенности средств размещения для повышения эффективности деятельности его отделов.
ПКР-3	ПКР-3.1- Использует основные принципы разработки стандартов обслуживания, технологических регламентов	*Знать:* нормативно-правовую базу стандартизации и сертификации; *Уметь:* реализовывать на практике знания о требованиях стандартов *Владеть:* навыками использования стандартов и другой нормативной документацией, регламентирующую деятельность предприятий сервиса
ПКР-2:способен организовать процесс обслуживания потребителей .	ПКР-2.1 использует основные методы обслуживания потребителей	*Знать:* правила организации контактной зоны с потребителем, алгоритм работы с предложениями и жалобами потребителей; *Уметь:* применять на практике современные технологии консультирования потребителей, согласования с ним вида, формы и объема процесса сервиса; *Владеть:* готовностью применять современные технологии гостиничной деятельности в обслуживании потребителя.
		.

Таблица 2 – Этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики

Этапы	Наименование этапа практики	Номер формируемой компетенции	Вид занятий, работы	Критерии оценки сформированности компетенции
Подготовительный этап				
1	Организационное собрание	ОПК-1	Инструктаж	Собеседование по вопросам задания практики
Основной этап				
1	Сбор и		Работа в	Собеседование по

	систематизация фактического, нормативного и учебно-методического материала	ОПК-1 ОПК-6 ПКР-4 ПКР-3 ПКР-2	библиотеке, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике	вопросам задания практики
2	Выполнение работы в соответствие с полученным заданием	ОПК-1 ОПК-6 ПКР-4 ПКР-3 ПКР-2	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа.	Собеседование по вопросам задания практики
3	Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики	ОПК-1	Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	Собеседование по вопросам задания практики, проверка правильности оформления отчета
Заключительный этап				
1	Представление отчета, дневника, характеристики, защита отчета	ОПК-1	Собеседование	Защита отчета по практике

4. Место учебной практики в структуре образовательной программы

Учебная практика входит в вариативную часть Б2.О.01(У) рабочего учебного плана по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис». Проводится во 2 семестре.

Виды учебной работы	***Очная***	***Заочная***
Общая трудоемкость: зачетные единицы/часы	216 /6	216 /6
Контактная работа с преподавателем		
Индивидуальные и групповые консультации	4	4
Промежуточная аттестация: Зачет / зачет с оценкой / экзамен /		
Практическая работа под контролем преподавателя	72	72
Самостоятельная работа	144	144

5. Порядок организации прохождения учебной практики

За месяц до начала учебной практики студенты совместно с руководителем практики от университета, начинают подготовку к прохождению практики. Перед выходом на практику проходят инструктаж по технике безопасности, а также знакомятся с графиком проведения учебной практики и получают пакет необходимых документов (направление на практику, дневник практиканта).

Сроки и места прохождения учебной практики для обучающихся по направлению 43.03.01 «Сервис» устанавливаются приказом ректора ФГБОУ ВО «Чеченский государственный, на основании служебной записки декана факультета. Выпускающая кафедра готовит проект приказа на практику студентов и определяет *руководителя практики от университета.*

Руководитель практики от университета обязан:

– обеспечить обучающихся программой практики;

– определить индивидуальное задание каждому обучающемуся;

– организовать консультации по вопросам, возникающим в процессе прохождения практики;

– контролировать выполнение программы учебной практики;

– проверить отчет по практике и организовать его защиту, по результатам которой выставляется оценка – дифференцированный зачет (зачет с оценкой).

На период прохождения практики каждому студенту назначается *руководитель практики от профильной организации* (учреждения). Руководитель практики от профильной организации (учреждения) обязан:

– согласовать с руководителем практики от университета индивидуальные задания для каждого обучающегося;

– определить рабочее место для каждого обучающегося, отвечающее санитарным правилам и требованиям по охране труда;

– организовать прохождение инструктажа по охране труда и технике безопасности для каждого обучающегося;

– представить на каждого обучающегося письменный отзыв о прохождении практики с указанием рекомендуемой оценки по результатам прохождения практики.

При прохождении учебной практики *обучающиеся обязаны*:

– выполнить программу и конкретные задания практики в указанном объеме;

– выполнять внутренний распорядок работы и требования пожарной безопасности по месту прохождения практики;

– соблюдать нравственно-этические нормы поведения;

– выполнять все виды работ, которые не противоречат функциям данного предприятия и не угрожают здоровью практикующихся и других лиц;

– вести необходимые записи, заполнять Дневник практики и т.д.

– после окончания практики в указанный срок представить отчет о практике руководителю практики от университета;

– в случае болезни или других уважительных причин поставить в известность руководителя практики и пройти практику в дополнительно обозначенные сроки.

Таблица 5.1 – Структура прохождения учебной практики

№ п/п	Этапы практики
1	Получение задания
2	Составление дневника практики и подпись непосредственного руководителя практики
3	Сбор и систематизация фактического, нормативного и учебно-методического материала
4	Выполнение работы в соответствие с полученным заданием
5	Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики
6	Представление отчета, дневника, характеристики, защита отчета

Если студент не прошел практику по неуважительной причине, или получил неудовлетворительную оценку по итогам ее прохождения, то это считается академической задолженностью за соответствующий курс обучения.

6. Материально-техническая база прохождения практики

Материально-техническая база прохождения практики обеспечивается профильной организацией (учреждением). Конкретное содержание материально-технического обеспечения прохождения практики определяется спецификой функциональных обязанностей по месту прохождения практики.

Места проведения практики: гостиничные, ресторанные, санаторно-курортные и рекреационные комплексы, экскурсионные бюро, музейно-выставочные и другие предприятия (учреждения, организации) и объекты индустрии туризма и гостеприимства, на которых выполняются те виды профессиональной деятельности, освоение которых предусмотрено основной профессиональной образовательной программой направления подготовки 43.03.01 «Сервис».

Перечень должностей и основных трудовых функций при прохождении практики:

Помощник менеджера по продажам. Изучает требования заказчика к продукту, предлагает услуги, отвечающие заявленным требованиям. Обеспечивает заказчика каталогами и другими рекламными материалами по интересующему их продукту. Консультирует заказчика продукта о поставщиках услуг, входящих в данный продукт.

Помощник экскурсовода. Основной обязанностью является сбор и изучение исторических материалов и документов, и статистических данных, а также иных документов и материалов, содержащих сведения об объектах экскурсий. Участвует в разработке новых тем, экскурсий, осваивает новые темы и варианты экскурсий для различных групп населения. Предоставляет экскурсионных услуг в соответствии с разработанными маршрутами. Разрабатывает технику экскурсионных рассказов, публичных выступлений, ответов на вопросы.

Помощник сопровождающего туристскую группу. Выполняемые функции: встреча и сопровождение туристской группы: владение информацией о месте и времени прибытия гостей; иметь точный список прибывающих туристов. Информирование гостей о программе пребывания и графика питания. Знать точный маршрут следования до пунктов назначения. Обеспечить участие гостей в организуемых для них мероприятиях, вечерах, встречах.

Помощник дежурного на этаже. Осуществляет контроль за уборкой помещений общего пользования и административных помещений, расположенных на этаже. Осуществляет работу по оказанию первой помощи гостям в чрезвычайной ситуации. Анализирует жалобы и претензии гостей и принимает оперативные решения по их устранению. Осуществляет контроль за соблюдением работниками правил по охране труда на рабочем месте. Осуществляет контроль за передачей дел работниками по окончании смены.

Помощник менеджера отдела бронирования. Предоставляет туристу устную и письменную информацию о размещении и продаже номеров; отвечает на вопросы туриста в рамках тематики своей работы; осуществляет предварительное бронирование мест в гостинице; ведет телефонные переговоры (входящие и исходящие звонки, прием и отправка телефонограмм); с точностью принимает и передает информацию, проверяет получение информации адресатом; передает дела при окончании смены.

Помощник официанта. Подготавливает зал ресторана и сервирует столы для обслуживания гостей в обычном режиме и на массовых мероприятиях, в том числе выездных. Натирает полотенцем и размещает на хранение столовую посуду и приборы. Приносит в зал ресторана блюда и напитки. Убирает использованную столовую посуду и приборы со столов. Поддерживает в чистоте и порядке столы и рабочее место. Заменяет скатерти, салфетки и пепельницы на столах. Осуществляет прием заказа на бронирование столика и продукцию на вынос. Соблюдает требования к безопасности готовой продукции и техники безопасности при переносе на подносе, в руках и с помощью сервировочных тележек чистой и использованной столовой посуды и приборов и заказанных блюд и напитков. Соблюдает правила ресторанного этикета при встрече и приветствии гостей, размещении гостей за столом, прощании с гостями. Соблюдает личную гигиену.

Помощник бармена. Подготавливает бар для обслуживания гостей в обычном режиме и на массовых мероприятиях, в том числе выездных.

Натирает полотенцем и размещает на хранение барную посуду. Готовит заготовки и украшения для приготовления и оформления напитков с учетом требований к безопасности пищевых продуктов. Готовит и оформляет для подачи свежеотжатые соки и прочие безалкогольные напитки в соответствии с технологическими требованиями к приготовлению и с учетом требований к безопасности готовой продукции. Безопасно пользуется барным оборудованием и инвентарем. Убирает использованную барную посуду со столов бара и барной стойки. Поддерживает в чистоте и порядке столы в баре, барную стойку, барный инвентарь, посуду и оборудование. Соблюдает правила ресторанного этикета при встрече и приветствии гостей, взаимодействии и прощании с гостями. Соблюдает личную гигиену.

7. Отчетность по практике

В процессе прохождения практики обучающиеся обязаны вести *дневник практики*, в который ежедневно кратко записывается, что сделано за день по выполнении календарного индивидуального плана. По окончании практики составляется краткий отчет об итогах учебной практики. После завершения практики дневник должен быть просмотрен руководителем практики, который составляет *отзыв-характеристику на работу студента* и подписывает его.

Структура Дневника учебной практики:

1. Сведения о студенте-практиканте и руководителях практики от университета и от организации;
2. Расписание рабочего времени студента-практиканта;
3. Индивидуальный план студента-практиканта на период практики;
4. Ежедневные записи студента-практиканта за период практики;
5. Отметка об инструктаже по видам работы;
6. Характеристика туристов, клиентов и их потребностей;
7. Отчет об итогах практики:
   - ФИО студента-практиканта, занимаемая должность на период производственной (технологической) практики;
   - Наименование факультета, направления подготовки;
   - Наименование предприятия, на котором осуществлялась учебная практика;
   - Характеристика организационной структуры предприятия;
   - Характеристика должностных обязанностей студента-практиканта;
   - Виды деятельности студента-практиканта за период прохождения учебной;
   - Анализ качества услуг, оказываемых предприятием;
   - Рекомендации студента-практиканта по совершенствованию деятельности предприятия.
8. Итоговая оценка практики
9. Выводы и предложения

В выводах и предложениях отражаются основные результаты практики, основные знания, умения и навыки, которые студент подучил в рамках прохождения учебной практики, а также предложения по совершенствованию ее организации.

10. Отзыв и оценка практики руководителем от предприятия (с подписью, заверенной печатью предприятия);

11. Заключение кафедры.

Защита отчета по учебной практике производится по согласованию с руководителем практики от университета. Аттестация по учебной практике осуществляется в форме дифференцированного зачета.

Критерии оценки

1. Оценка «отлично» ставится в случае, если обучающийся достиг цели и реализовал все задачи, поставленные перед ним в ходе практики; выполнил план практики и все необходимые задания; подошел творчески к выполнению заданий; предоставил полную отчетную документацию по данным заданиям, не имеет замечаний в их выполнении; студент сдал вовремя дневник с отчетной документацией по практике.

2. Оценка «хорошо» ставится в том случае, если обучающийся обучающийся достиг цели и реализовал все задачи,, поставленные перед ним в ходе практики; выполнил план и необходимые задания, но имеет небольшие недоработки и замечания в их выполнении; студент предоставил полную отчетную документацию по данным заданиям, не имеет замечаний в их выполнении; студент сдал вовремя дневник с отчетной документацией по практике.

3. Оценка «удовлетворительно» ставится в том случае, если обучающийся достиг цели и реализовал основные задачи, поставленные перед ним в ходе практики; выполнил частично план и необходимые задания, а так же имеет недоработки и замечания в их выполнении; студент не вовремя сдал дневник с отчетной документацией по практике.

4. Оценка «неудовлетворительно» ставится в том случае, если обучающийся не достиг цели и реализовал не все задачи, поставленные перед ним в ходе практики; выполнил не все необходимые задания (отчитался по 50% заданий) и имеет значительные недоработки и замечания в их выполнении; студент не вовремя сдал дневник с отчетной документацией по практике.

8. Перечень литературы и ресурсов сети Интернет, необходимых для проведения практики

1. Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные программы высшего образования, утвержденное приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 27.11.2015 г. №1383.

2. Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования, принятое решением Ученого совета ФГБОУ ВО «Чеченский

государственный университет» 28.01.2016 (протокол №1), утвержденное ректором ФГБОУ ВО «Чеченский государственный университет» З. А. Саидовым 01.02.2016 г.

3. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата), утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. № 1169

4. Нуруллина Г.Н. Современные производственные структуры предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Нуруллина Г.Н., Богданова В.И. – Электрон. текстовые данные. – Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016. – 89 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/79512.html. – ЭБС «IPRbooks

5. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Казакевич Т.А. – Электрон. текстовые данные. – СПб.: Интермедия, 2015. – 186 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/30207.html. – ЭБС «IPRbooks»

6. Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]/ Валеева Е.О. – Электрон. текстовые данные. – Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015. – 142 с. – Режим доступа: http://www.iprbookshop.ru/31938.html. – ЭБС «IPRbooks».

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Дневник производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»

ДНЕВНИК
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ
для обучающихся по направлению 43.03.01 «Сервис»

обучающийся (аяся) ____ курса _____ группы _____ формы обучения
направление подготовки _____
_____
_____
_____

(фамилия, имя, отчество полностью)
Место практики_____
_____

Руководители практики:
от университета_____
период прохождения практики с _____ по _____

№ п\п	Основные задания	Календарные сроки проведения	Отметка о проведении

Обучающийся(ка) _____
(подпись)

Руководитель практики _____
(подпись)

«___» _____20 г.