

Автономное образовательное учреждение высшего
образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»



ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ)

Направление подготовки
43.03.01 – Сервис
(уровень бакалавриата)

Направленность (профиль) образовательной программы
Организация услуг гостеприимства и общественного питания

Форма обучения заочная

Гатчина
2019

Программа производственной практики (организационно-управленческой практики) разработана на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (далее ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис, направленность (профиль) образовательной программы - Организация услуг гостеприимства и общественного питания

Уровень: бакалавриат

Организация-разработчик: АОУ ВО ЛО «Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Разработчик: руководитель ОП  / Заборовская О.В.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры управления социальными и экономическими процессами «28» августа 2019 г. Протокол №1.

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой  / Заборовская О.В.

1.Наименование вида практики, способа и формы (форм) ее проведения	
4	
2.Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	
5	
3.Место практики в структуре образовательной программы	9
4.Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность в неделях либо в академических часах	10
5.Содержание практики	11
6.Формы отчетности по практике	14
7.Фонд оценочных и методических материалов для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике	17
7.1.Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики	17
7.2.Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	17
8.Перечень учебной литературы и ресурсов сети «интернет», необходимых для проведения практики	20
9.Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	23
10.Описание материально-технической базы, необходимой для прохождения практики	24
Приложение 1.Титульный лист отчета о практике	25
Приложение 2.Дневник практики студента	26

1. НАИМЕНОВАНИЕ ВИДА ПРАКТИКИ, СПОСОБА И ФОРМЫ (ФОРМ) ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

Производственная практика (организационно-управленческая практика) является частью практической подготовки выпускников. Производственная практика (организационно-управленческая практика) студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 – Сервис (направленность (профиль) подготовки – «Организация услуг гостеприимства и общественного питания») проводится в целях получения умений и навыков в области организации процесса оказания услуг гостеприимства и общественного питания на основе практического использования знаний, приобретенных в процессе обучения (область профессиональной деятельности включает сервис и оказание услуг населению). В итоге прохождения производственной практики (организационно-управленческой практики) у студента должны быть достигнуты результаты обучения, соответствующие этапу формирования профессиональных компетенций, необходимых для последующей работы в сфере сервиса в рамках осуществления организационно-управленческой деятельности.

Видом практики, описываемой настоящей программой, является производственная практика. Тип практики: организационно-управленческая практика.

Способы проведения практики с учётом требований федерального государственного образовательного стандарта: стационарная, выездная.

Форма практики: дискретная (путём выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения практики).

Форма организации образовательной деятельности при реализации практики: практическая подготовка

2. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЕННЫХ С

ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Организационно-управленческая практика ориентирована на освоение определённых этапов формирования следующих компетенций:

Универсальные компетенции:

УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-8 - Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций

УК-9 - Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности.

Профессиональные компетенции:

ПК-1 - Способен осуществлять стратегическое и тактическое управление департаментами (службами, отделами) предприятий сферы гостеприимства и общественного питания

Компетенции, формируемые в процессе прохождения организационноуправленческой практики, конкретизированы в таблице 1, где отражены умения и навыки, которые необходимо получить.

Таблица 1 - Умения и навыки, приобретаемые в процессе прохождения практики

Компетенция	Этап формирования компетенции	Индикаторы	Дескрипторы
УК-4 - Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	3 этап	ИУК-4.3 – осуществляет деловые коммуникации в устной и письменной форме на русском и (или) иностранном языках при предоставлении услуг	Умения: определять особенности процессов деловой коммуникации на предприятии сферы услуг – объекте прохождения практики; выбирать способы коммуникации в соответствии с особенностями потребителей и контрагентов предприятия -

			объекта прохождения практики
--	--	--	---------------------------------

			<p>при решении управленческих задач;</p> <p>Навыки: осуществления деловой коммуникации на русском и (или) иностранном языках на предприятии сферы услуг – объекте прохождения практики при решении управленческих задач;</p> <p>подготовки письменного отчета о прохождении практики и его защиты с учетом норм и правил русского языка</p>
--	--	--	---

УК-5 - Способность воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	3 этап	<p>ИУК-5.1 – использует исторические философские знания о закономерностях развития общества и его межкультурном разнообразии для осознания социальной значимости своей профессиональной деятельности</p> <p>ИУК-5.2 – учитывает при социальном и профессиональном общении культурно-исторические, национальные и религиозные традиции, определяющие межкультурное разнообразие общества</p>	<p>Умения: видеть взаимосвязи между закономерностями развития общества и деятельностью предприятия сферы услуг;</p> <p>Навыки: осознания социальной значимости своей профессиональной деятельности в сфере услуг;</p> <p>Умения: определять профессионально-этические требования к работнику сферы услуг с учетом национальных, культурных и религиозных традиций, определяющих межкультурное разнообразие общества, на основе использования исторических и философских знаний;</p> <p>Навыки: оказания услуг клиентам с учетом соблюдения профессионально-этических правил и норм, связанных с национальными, культурными и религиозными традициями, определяющими межкультурное разнообразие общества</p>
УК-8 - Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при	3 этап	ИУК-8.1. Обеспечивает безопасные условия жизнедеятельности в повседневной жизни и в профессиональной деятельности, в т.ч. с	<p>Умения: Определять нормативно-правовую базу правил и требований охраны труда и техники безопасности в деятельности конкретного</p>

возникновении чрезвычайных ситуаций		помощью средств защиты от вредного влияния среды обитания	предприятия сферы услуг; Идентифицировать вредные и опасные факторы среды в деятельности конкретного предприятия сферы услуг – объекта производственной практики Навыки: Практической деятельности по предоставлению услуг с соблюдением требований охраны труда и техники безопасности; анализавредных и опасных факторов среды в деятельности конкретного предприятия сферы услуг – объекта производственной практики
УК-9 - Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	3 этап	ИУК-9.1. Понимает сущность функционирования экономики и экономического развития, владеет основами финансово грамотного поведения	Умения: подбирать информацию об особенностях функционирования экономической системы, влияющих на деятельность конкретной организации сферы услуг Навыки: выявления взаимосвязей деятельности конкретной организации сферы услуг с различными сферами экономики (налоговой и финансовой системы)
ПК-1 - Способен осуществлять стратегическое и тактическое управление департаментами (службами, отделами) предприятий сферы гостеприимства и общественного питания	2 этап	ИПК – 1.1 – Организует деятельность департаментов (служб, отделов) предприятий питания и гостеприимства на основе знаний в области финансового, бухгалтерского и статистического учета	Умения: Анализировать организацию деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания или гостеприимства (места прохождения практики) в области финансового, бухгалтерского и статистического учета; Навыки: Оценки организации деятельности департаментов (служб, отделов) предприятий питания или гостеприимства (места прохождения практики) в области финансового, бухгалтерского и статистического учета;

--	--	--	--

		ИПК – 1.2 - Решает стратегические и тактические задачи управления предприятиями питания и гостеприимства с учётом особенностей бизнес-процессов на основе использования теоретических знаний о деятельности организации	<p>Умения:</p> <p>Систематизировать информацию, характеризующую методы мотивации, типы лидерства и власти, выявлять закономерности поведения предприятия питания или гостеприимства (места прохождения практики);</p> <p>Идентифицировать бизнеспроцессы на предприятии питания или гостеприимства (месте прохождения практики);</p> <p>Анализировать проблемные ситуации потребителей, партнеров и заинтересованных сторон на предприятии;</p> <p>Навыки:</p> <p>Оценки методов мотивации персонала, типов лидерства на предприятии питания или гостеприимства (месте прохождения практики);</p> <p>Определения стратегических и тактических задач осуществления бизнеспроцессов на предприятии питания или гостеприимства (месте прохождения практики);</p> <p>Участия в разрешении проблемных ситуаций потребителей, партнеров и заинтересованных сторон на предприятии;</p>
--	--	---	---

3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Производственная практика (организационно-управленческая практика) Б2.В.01(П) относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, и относится к Блоку 2 «Практика», направления подготовки 43.03.01 – Сервис (направленность (профиль) образовательной программы – Организация услуг гостеприимства и общественного питания).

Шифр компетенции	Предшествующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция	Дисциплины (модули), практики учебного плана, в которых компетенция осваивается параллельно с изучаемой дисциплиной	Последующие дисциплины учебного плана, в которых осваивается компетенция
УК-4	Русский язык и культура речи Иностранный язык Иностранный язык делового общения / Иностранный язык в профессиональной деятельности Учебная практика (Ознакомительная практика)	Иностранный язык делового общения / Иностранный язык в профессиональной деятельности	Управление коммуникативными процессами /Человек и его потребности Производственная практика (сервисная практика) Документационное обеспечение управления Производственная практика (преддипломная практика)
УК-5	Философия История (история России, всеобщая история) Антропология и межкультурные взаимоотношения Профессиональная этика и этикет	нет	Межкультурные особенности оказания услуг Производственная практика (преддипломная практика)
УК-8	Безопасность жизнедеятельности Охрана труда и техника безопасности	нет	Производственная практика (Сервисная практика) Производственная практика (преддипломная практика)
УК-9	Экономическая теория Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности	нет	Производственная (сервисная) практика

ПК-1	<p>Программное обеспечение и автоматизация деятельности в сфере гостеприимства и предприятий общественного питания</p> <p>Основы финансового, бухгалтерского и статистического учета в сфере гостеприимства и на предприятиях питания</p> <p>Теория организации и организационное поведение/</p> <p>Стратегический менеджмент</p>	<p>Управление персоналом в профессиональной деятельности</p> <p>Социальнокультурная деятельность в сфере гостеприимства и общественного питания</p> <p>Организация и планирование деятельности предприятий сервиса</p>	<p>Организация и планирование деятельности предприятий сервиса</p> <p>Производственная практика (Сервисная практика)</p> <p>Документационное обеспечение управления</p> <p>Бизнес-планирование</p> <p>Маркетинговые коммуникации/</p> <p>Управление конкурентоспособностью предприятия</p> <p>Отечественный и зарубежный опыт оказания услуг общественного питания и гостеприимства</p> <p>Трудовое право</p>

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

Объем практики в зачетных единицах составляет - 6 зачетных единиц, продолжительность в неделях – 4 недели. Проводится на третьем курсе.

5. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Организация процесса прохождения производственной практики (организационно-управленческой практики) осуществляется в соответствии с Положением о практической подготовке обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования в ГИЭФПТ.

Места прохождения производственной практики (организационноуправленческой практики) определяются особенностями объектов профессиональной деятельности выпускника по программе бакалавриата. В качестве мест прохождения практики могут быть выбраны предприятия и организации гостиничного бизнеса, общественного питания и гостеприимства (кафе, рестораны, бары, столовые, гостиницы, гостевые дома, турбазы, базы отдыха, санаторно-курортные комплексы и т.п), а также иные предприятия социально-культурного сервиса (включая предприятия сферы туризма) и органы государственного и муниципального управления, деятельность которых связана с услугами гостеприимства и общественного питания, в том числе с управлением данным сегментом потребительского рынка. В отдельных случаях прохождение практики может быть организовано на базе лабораторий ГИЭФПТ, в этом случае в структуру плана отчёта вносятся изменения (в соответствии с индивидуальным заданием). Организационно-правовая форма предприятий может быть любая, за исключением ИП.

Содержание практики определяется содержанием формируемых компетенций.

Вопросы, которые необходимо изучить на практике (сбор информации осуществляется на основании открытых данных и данных предприятия).

1. Общая характеристика этнокультурных (национальных), исторических, культурных и религиозных традиций исследуемого региона, его экономических и демографических особенностей, определяющие внешнюю среду сервисной деятельности; оценка социальной значимости деятельности конкретного предприятия сервиса (ИУК-5.1, ИУК-5.2).

2. Общая характеристика деятельности предприятия сервиса (места прохождения практики). Организационная структура предприятия. Потребители и деловые партнёры предприятия (ИПК-1.3)

- название, месторасположение, телефон, e-mail, сайт, код ОКВЭД, организационно-правовая форма предприятия;

- организационная структура. Направления деятельности департаментов (служб, отделов) предприятия питания или гостеприимства (места прохождения практики)

- ассортимент услуг;
- характеристика потребителей услуг - клиентов организации (пол, возраст, уровень дохода и т.д.);

- деловые партнёры организации

3. Ресурсы деятельности предприятия сервиса (места прохождения практики) (ИУК-5.2, ИПК-1.2).

- Материальные ресурсы: характеристики здания, помещений, оборудования; характеристики контактной зоны, её организации, оформление помещения (современный дизайн, уровень организации пространства для клиентов, рациональность размещения рабочих мест/торгового оборудования, чистота и аккуратность);

- Информационные ресурсы: информационное обеспечение контактной зоны – полнота и доступность информации (режим работы, внутренние информационные указатели, идентификация сотрудников (ФИО, должность), информация о руководстве, рекламная информация (визитки, буклеты и т.д.); использование в деятельности ресурсов интернет;

- Человеческие ресурсы: количество работников, их характеристика по полу, возрасту, уровню образования и квалификации; компетентность персонала (знание продукции (товаров/услуг), желание удержать клиента, вежливость, корректность, доброжелательность, внешний вид и т.д.); типы руководства и лидерства; профессионально-этические требования к персоналу.

4. Нормативно-правовая регламентация деятельности предприятий сервиса (ИПК-1.1).

- Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельности организации (Федеральные и региональные законы, муниципальные правовые акты, ГОСТы, СанПин и т.д.).

- Внутренняя документация предприятия (устав, должностные инструкции и пр.).

5. Финансово-экономическая характеристика деятельности предприятия (ИУК-9.1, ИПК-1.1).

- Краткая характеристика системы бухгалтерского учёта на предприятии;

- Налогообложение предприятия (общая характеристика системы налогообложения, виды уплачиваемых налогов, периодичность уплаты);

- Финансовая документация предприятия. Баланс. Внеоборотные и оборотные активы. Показатели прибыли, рентабельности, выручки, затрат.

- Ценовая политика предприятия. Цены на услуги. Наличие скидок, дисконтных карт;

- Система оплаты труда и премирования на предприятии;

6. Характеристика бизнес-процессов и деловых коммуникаций на предприятии сервиса. Внутрифирменный контроль. (ИПК-1.1, ИПК-1.2, ИУК-4.3)

- Виды деловых коммуникаций на предприятии сервиса; организация коммуникации с потребителями и деловыми партнёрами;
- Описание основных бизнес-процессов предприятия сервиса
- Организация внутрифирменного контроля и координации деятельности подразделений предприятия

7. Стратегический анализ деятельности предприятия сервиса (ИПК-1.3)

- SWOT-анализ деятельности предприятия сервиса.
- Определение стратегических направлений развития предприятия и тактических задач по их реализации;

8. Техника безопасности и охрана труда на предприятии сервиса (ИУК-8.1).

- нормативно-правовая база правил и требований охраны труда и техники безопасности в деятельности предприятия сферы услуг (места прохождения практики);
- вредные и опасные факторы среды в деятельности конкретного предприятия сферы услуг – объекта производственной практики.

Индивидуальные задания дополняют или расширяют содержание видов работ, либо формулируются исходя из специфики предприятия социально-культурного сервиса, связанных со сферой гостеприимства и общественного питания – места прохождения практики.

6. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

По итогам прохождения производственной практики (организационноуправленческой практики) студент предоставляет следующую отчётную документацию:

- письменный отчёт о прохождении практики;
- дневник практики студента, заверенный подписью руководителя практической подготовки от профильной организации (в т.ч. совместный рабочий график (план) проведения практики и отзыв руководителя практической подготовки от профильной организации).

Результаты производственной практики (организационно-управленческой практики) студент обобщает в форме письменного отчёта. Отчёт должен быть написан на материалах объекта практики и по содержанию соответствовать требованиям программы практики. Для подготовки отчёта студент ведёт дневник практики, а также готовит копии необходимых документов. По окончании практики студент оформляет отчёт и после проверки руководителем практической подготовки от профильной организации представляет его для проверки руководителю практической подготовки от организации.

СТРУКТУРА ОТЧЁТА:

Титульный лист (Образец представлен в приложениях).

Содержание

Введение, которое должно обобщить собранные материалы и раскрыть основные вопросы и направления, которыми занимался студент на практике.
Основная часть

1. Общая характеристика внешней среды деятельности предприятия. Социальная значимость предприятия (ИУК-5.1, ИУК-5.2).
2. Общая характеристика деятельности предприятия. Организационная структура предприятия. Потребители и деловые партнёры предприятия (ИПК-1.3, ИПК-3.1)
3. Ресурсы деятельности предприятия сервиса (ИУК-5.2, ИПК-1.3).
 - 3.1. Материальные ресурсы
 - 3.2. Информационные ресурсы
 - 3.3. Человеческие ресурсы.
4. Нормативно-правовая регламентация деятельности предприятий сервиса (ИПК- 1.1).

- 4.1. Нормативно-правовые акты, регламентирующие деятельность организации.
 - 4.2. Внутренняя документация предприятия.
 5. Финансово-экономическая характеристика деятельности предприятия (ИУК 9.1, ИПК-1.1).
 - 5.1. Краткая характеристика системы бухгалтерского учёта на предприятии
 - 5.2. Налогообложение предприятия
 - 5.3. Финансовая документация и экономические показатели предприятия.
 - 5.4. Ценовая политика предприятия.
 - 5.5. Система оплаты труда и премирования на предприятии; 6. Характеристика бизнес-процессов и деловых коммуникаций на предприятии сервиса. Внутрифирменный контроль (ИПК-1.1, ИПК-1.2, ИУК-4.3)
 - 6.1. Виды деловых коммуникаций на предприятии сервиса; организация коммуникации с потребителями и деловыми партнёрами;
 - 6.2. Описание основных бизнес-процессов предприятия сервиса
 - 6.3. Организация внутрифирменного контроля и координации деятельности подразделений предприятия.
 7. Стратегический анализ деятельности предприятия сервиса (ИПК-1.3)
 8. Техника безопасности и охрана труда на предприятии сервиса (ИУК-8.1).
 - 8.1. Нормативно-правовая база правил и требований охраны труда и техники безопасности в деятельности предприятия;
 - 8.2. Вредные и опасные факторы среды в деятельности предприятия.
9. Индивидуальное задание (выдается кафедрой).

Заключение (выводы)

Список используемых информационных источников.

Приложения (первичная документация, фрагменты нормативных документов, скрин-шоты официальных сайтов организаций, отчёты о состоянии отрасли, положения, рекламные материалы, дисконтные карты, памятки и т.п.).

Текстовая часть отчёта содержит изложение результатов практической деятельности студента. Объем текстовой части отчёта должен быть не менее 30 стр. (без приложений).

Все материалы, прилагаемые к отчёту, должны соответствовать требованиям ограничений по доступу к информации.

Студенты, не выполнившие полностью требования, предъявляемые к содержанию практики и не представившие отчёты, к защите практики не допускаются.

Оформление отчёта о прохождении производственной практики

Отчёт оформляется в соответствии с ГОСТ Р 7.0.100-2018 Национальный стандарт Российской Федерации. «Библиографическая запись. Библиографическое описание»<https://docs.cntd.ru/document/1200161674>, ГОСТ 7.32-2017 Межгосударственный стандарт «Отчет о научноисследовательской работе. Структура и правила оформления» <https://docs.cntd.ru/document/1200157208>.

Параметры страницы:

- формат - А4;
- поля (верх - 20 мм, низ - 20 мм, справа - 15 мм, слева - 30 мм);
- гарнитура — «Times New Roman»;
- кегль- 14 пт;
- межстрочный интервал - 1,5;
- абзац (красная строка) — 1,25 см;
- табуляция - 1,25 см;
- номер страницы проставляется в правом верхнем углу; - выравнивание по ширине.

В отчёте по прохождению практики в тексте обязательно должны быть ссылки на используемые источники. При необходимости могут быть дополнительно сделаны сноски внизу страницы (если это обосновано содержанием материала).

Список использованных источников составляется в следующем порядке:

В начале списка - нормативно-законодательные акты (по мере убывания значимости). Затем – список иных использованных источников в алфавитном порядке. Литература на иностранных языках представляется после списка литературы на русском языке в алфавитном порядке. Для интернет-источников указывается их название и адрес доступа.

Для подведения итогов и оценки результатов практики студент представляет на кафедру отчётную документацию по практике руководителю практической подготовки от образовательной организации.

Итоги производственной практики (организационно-управленческой практики) оцениваются на основе качества представленных материалов, оценки и характеристики руководителя практической подготовки от профильной организации и собеседования с руководителем практической подготовки от образовательной организации. По итогам практики выставляется зачёт с оценкой по пятибалльной системе. Формой защиты отчёта является собеседование.

Сроки подведения итогов практики – не позднее недели после завершения практики.

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ И МЕТОДИЧЕСКИХ МАТЕРИАЛОВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

7.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики

Примерные типовые контрольные вопросы при защите отчета (полный комплект контрольных заданий или иных материалов, необходимых для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы представлен в ФОММ по производственной практике (организационно-управленческой практике)):

1. Организационная структура предприятия.
 2. Потребители и деловые партнёры предприятия
 3. Характеристика потребителей услуг - клиентов организации (пол, возраст, уровень дохода и т.д.);
 4. Материальные ресурсы деятельности предприятия сервиса
 5. Информационные ресурсы деятельности предприятия сервиса
 6. Контактная зона предприятия сервиса
 7. Персонал предприятия сервиса.
 8. Основные экономические показатели деятельности предприятия сервиса
 9. Нормативно-правовая регламентация деятельности предприятий
- Описание основных бизнес-процессов предприятия сервиса
10. Вопросы по индивидуальному заданию.

7.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Методы контроля результатов прохождения практики – это способы взаимодействия преподавателя и студента, в ходе которых выявляется уровень

освоения умений и навыков, закрепленных в ходе практики. Цель контроля – обеспечить обратную связь со студентом.

Цель: выявить уровень умений и навыков с позиций формирования соответствующих компетенций.

Для оценки освоения образовательной программы студентами АОУ ВО ЛО ГИЭФПТ разработана балльно-рейтинговая система.

Балльно-рейтинговая система представляет собой систему количественной оценки качества освоения образовательной программы высшего образования студентом в сравнении с другими студентами.

Целями введения балльно-рейтинговой системы являются:

- повышение мотивации студентов к освоению образовательных программ (в том числе практики);

- получение детальной и разносторонней информации о качестве и результативности прохождения практики;

- стимулирование систематической работы студентов в течение практики.

По результатам прохождения производственной практики (организационно-управленческой практики) проводится промежуточная аттестация: руководителем практической подготовки от организации с учётом оценки руководителя практической подготовки от профильной организации выставляется зачет с оценкой.

УРОВНИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ			
	Минимальны й	Основной	Продвинутый
Баллы	55-69	70-84	85-100
Зачет	Зачтено		
Оценка	3	4	5

Зачет с оценкой «отлично» (85-100 баллов) – выставляется с учетом оценки руководителя практической подготовки от профильной организации; отчет выполнен в полном объеме и в соответствии с требованиями; результативность практики представлена в количественной и качественной обработке; материал изложен грамотно, доказательно; в процессе защиты свободно используются понятия, термины, формулировки; выполненные задания соотносятся с формированием компетенций.

Зачет с оценкой «хорошо» (70-84 балла) – выставляется с учетом оценки руководителя практической подготовки от профильной организации; отчет выполнен почти в полном объеме и в соответствии с требованиями; в процессе защиты грамотно используется профессиональная терминология - четко и

полно излагается материал, но не всегда последовательно; описываются результаты выполненных заданий, но не всегда четко соотносится выполнение профессиональной деятельности с формированием определенной компетенции.

Зачет с оценкой «удовлетворительно» (55-69 баллов) – выставляется с учетом оценки руководителя практической подготовки от профильной организации; в случае, если студент в процессе защиты показывает низкий уровень владения профессиональным стилем речи в изложении материала; низкий уровень оформления документации по практике; низкий уровень владения методической терминологией; носит описательный характер, без элементов анализа; низкое качество выполнения заданий, направленных на формирование компетенций.

Не зачтено (0-54 баллов) - выставляется с учетом оценки руководителя практической подготовки от профильной организации; документы по практике не оформлены в соответствии с требованиями; описание и анализ видов профессиональной деятельности, выполненных заданий отсутствует или носит фрагментарный характер.

Показателями оценивания компетенций являются наиболее значимые умения и навыки, которые формирует практика.

Неудовлетворительная оценка, полученная при защите отчета, признается академической задолженностью. Сведения по итогам защиты отчета о практике заносятся в ведомость и зачетную книжку студента.

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

а) нормативные правовые акты:

1. "Конституция Российской Федерации"(принята всенародным голосованием 12.12.1993)(с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ, от 05.02.2014 N 2-ФКЗ, от 21.07.2014 N 11-ФКЗ).Режим доступа: <http://www.constitution.ru/>

2. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1(ред. от 01.05.2017)"О защите прав потребителей". Режим доступа: www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/

3. "ГОСТ 30389-2013. Межгосударственный стандарт. Услуги общественного питания. Классификация и общие требования». Режим доступа: <https://docs.cntd.ru/document/1200107325>

б) основная литература:

1. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания : учебник для бакалавров / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая; под ред. проф. А. Т. Васюковой. — 3-е изд. — Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 416 с. - ISBN 978-5-394-03803-7. - Текст: электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1091555>

2. Гукова, О. Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса : учебное пособие / О. Н. Гукова. - Москва : Форум, 2019. - 160 с. - (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-91134-661-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1007945>

3. Технология и организация гостиничных услуг : учебник / Л. Н. Семеркова, В. А. Белякова, Т. И. Шерстобитова, С. В. Латынова. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 320 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-010163-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023718>

в) дополнительная литература:

4. Безрукова, Н.Л. Технологии обслуживания в гостиничном предприятии : учебно-методическое пособие / Н. Л. Безрукова. - Москва :

МПГУ, 2018. - 192 с. - ISBN 978-5 -4263-0663-9. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1020587>

5. Быкова, Т. А. Документационное обеспечение управления (делопроизводство) : учебное пособие / Т. А. Быкова, Т. В. Кузнецова, Л. В. Санкина ; под общ. ред. Т. В. Кузнецовой. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 304 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-004805-5. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1078152>

6. Джум, Т. А. Организация гостиничного хозяйства : учебное пособие / Т. А. Джум, Н. И. Денисова. - Москва : Магистр : ИНФРА-М, 2019. - 400 с. - ISBN 978-5-9776-0176-4. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1023717>

7. Зайцева, Н. А. Менеджмент в сервисе и туризме : учебное пособие / Н.А. Зайцева. — 3-е изд., доп. — Москва : ИНФРА-М, 2020. — 366 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-16-016114-3. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1082302>

8. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учебное пособие / Костюченко Т.Н., Ермакова Н.Ю., Орел Ю.В. - Ставрополь:СтГАУ - "СЕКВОЙЯ", 2017. - 138 с. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/976597>

9. Предпринимательство в индустрии гостеприимства: Учебное пособие / Орел Ю.В., Вайцеховская С.С., Тельнова Н.Н. - Ставрополь:СтГАУ - "СЕКВОЙЯ", 2017. - 117 с.: ISBN. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/976605>

10. Современные информационно-коммуникационные технологии для успешного ведения бизнеса : учебное пособие / Ю. Д. Романова, Л. П. Дьяконова, Н. А. Женова [и др.]. — Москва : ИНФРА-М, 2019. — 279 с. — (Учебники для программы MBA). - ISBN 978-5-16-006873-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1032203>

11. Фридман, А. М. Экономика предприятия общественного питания : учебник для бакалавров / А. М. Фридман. — 2-е изд., стер. — Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2020. - 462 с. - ISBN 978-5-394-03538-8. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1093158>

12. Чернов, В.А. Экономический анализ: торговля, общественное питание, туристский бизнес: учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям / В.А. Чернов; под ред. М.И. Баканова. — 2-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. - 639 с. - ISBN 978-5-238-01633-7. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1028901>

13. Чудновский, А. Д. Безопасность бизнеса в индустрии туризма и гостеприимства : учебное пособие / А. Д. Чудновский, Ю. М. Белозерова. - Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2019. - 335 с. - (Высшее образование). - ISBN

г) ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.gks.ru>
2. Официальный сайт Администрации Ленинградской области. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.lenobl.ru>.
3. Официальный сайт РосБизнесКонсалтинг (материалы аналитического и обзорного характера). [Электронный ресурс]. URL: <http://www.rbc.ru>
4. Научная электронная библиотека eLIBRARY.RU//[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
5. Официальный сайт Российской гостиничной ассоциации. – <http://rha.ru>
6. Официальный сайт Федерации Рестораторов и Отельеров (ФРиО)URL: <https://frio.ru/company/>
7. ProHotel Портал про гостиничный бизнес. <https://prohotel.ru/>
8. Официальный сайт Общенационального Союза Индустрии Гостеприимства (ОСИГ)URL: <https://ocig.ru/>
9. Туристический портал «В Отпуск.Ру». – <http://www.votpusk.ru>
10. Электронная библиотека Российской Государственной библиотеки // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://elibrary.rsl.ru/>
11. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека – online» // [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/>
12. Электронно-библиотечная система Znanium.com//[Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://znanium.com/>

**9. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ,
ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ
ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ
СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

Программное обеспечение:

1. Операционная система (Microsoft Windows XP, 7 Проприетарная);
2. Пакет офисных программ Microsoft Office Professional 7 (MS Word, MS Excel, MS Power Point, MS Access, MS Publisher и др. Проприетарная);
3. Архиватор (7-Zip GNU Lesser General Public License)
4. Программное обеспечение для просмотра электронных документов в стандарте PDF (Foxit Reader GNU Lesser General Public License);
5. Web-браузер (Mozilla Firefox GNU Lesser General Public License);

Информационные справочные системы:

- 1) Автоматизированная информационная библиотечная система

Marc21SQL;

- 2) Справочно-правовая система «Консультант Плюс»

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Помещения для проведения практики должны соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а так же требованиям техники безопасности при проведении учебных и производственных работ, оснащены компьютерным или иным оборудованием для работы с нормативно-правовыми документами и имеющим доступ к информационно-справочным системам и базам действующего законодательства; с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронным информационнообразовательным базам данных.

Руководителям практической подготовки и студентам должен быть обеспечен доступ к современным профессиональным базам данных (в том числе международным реферативным базам данных научных изданий) и информационным справочным системам в современных компьютерных классах с доступом в интернет, в том числе по беспроводным каналам связи для выполнения заданий по программе практики.

№ п/п	Наименование	Количество
1.	Специализированные аудитории	
	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации / компьютерный класс / помещение для самостоятельной работы № 41(ул. Рощинская, 5)	1
2.	Технические средства обучения:	
	компьютер с программным обеспечением № 41	17
3.	Специализированные аудитории	

Межкафедральная лаборатория сервисных и социальных технологий / Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации № 212 (ул. Рощинская, 5)		1
4.	Технические средства обучения:	
экран настенный № 212		1
мультимедийный проектор № 212		1
компьютер с программным обеспечением № 212		4

ПРИЛОЖЕНИЕ 1 ТИТУЛЬНЫЙ ЛИСТ ОТЧЕТА О ПРАКТИКЕ

Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области
«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Заочный факультет
Кафедра управления социальными и экономическими процессами

ОТЧЁТ О ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ)

Выполнил: _____
(ФИО)

студент бакалавриата ____ курса _____ формы обучения

направление 43.03.01 – Сервис

профиль: Организация услуг гостеприимства и общественного питания

Оценка _____ дата _____

Руководитель практической подготовки от института:

(ФИО)

Подпись _____

Руководитель практической подготовки от профильной организации:

(ФИО)

Подпись _____

Гатчина

202____

ПРИЛОЖЕНИЕ 2 ДНЕВНИК ПРАКТИКИ СТУДЕНТА

Автономное образовательное учреждение
высшего образования Ленинградской области

«Государственный институт экономики, финансов, права и технологий»

Заочный факультет

Кафедра управления социальными и экономическими процессами

ДНЕВНИК

ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ОРГАНИЗАЦИОННО- УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ ПРАКТИКИ)

СТУДЕНТА ГРУППЫ _____
(№)

(фамилия, имя, отчество полностью)

Направление подготовки:

направление 43.03.01 – Сервис

профиль: Организация услуг гостеприимства и общественного питания

Место прохождения практики: _____

Руководитель практической подготовки от ГИЭФПТ:

(фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание)

Руководитель практической подготовки от профильной организации:

(фамилия, имя, отчество, должность)

Сроки прохождения практики: _____

Гатчина 20 ____
г.

27

1. СОВМЕСТНЫЙ ПЛАН-ГРАФИК ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

№ п/п	Наименование работ	Срок по плану
1	2	3

Руководитель практической подготовки от профильной организации _____

(подпись)

Руководитель практической подготовки от ГИЭФПТ _____
(подпись)

Студент _____
(подпись)

2. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ К ПРОГРАММЕ ПРАКТИКИ (выдаются кафедрой)

29

Руководитель практической подготовки от профильной организации
_____ (подпись)

Руководитель практической подготовки от ГИЭФПТ _____
(подпись)

Студент _____
(подпись)

3. СОДЕРЖАНИЕ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ В ПЕРИОД ПРАКТИКИ

№ п/п	Наименование работ	Срок по плану	Выполнено фактически
1	2	3	4

Руководитель практической подготовки от профильной организации
_____ (подпись)

Руководитель практической подготовки от ГИЭФПТ _____
(подпись)

Студент _____
(подпись)

28

Отзыв (характеристика) руководителя практической подготовки и от
профильной организации

За время прохождения практики обучающийся соблюдал правила
внутреннего распорядка, требования охраны труда и пожарной безопасности,
выполнял задания по программе практики. В период прохождения практики
студент зарекомендовал себя, как _____

30

Вывод: практика студента _____
(фамилия, инициалы) **МОЖЕТ**
быть зачтена с оценкой « _____ ».

Руководитель практической подготовки от профильной организации:

Дата _____
(подпись, фамилия, инициалы)

Пропунмеровано и
прошито 33 листов

Зав. УМО

