

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

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА
ФАКУЛЬТЕТ ГОСТИНИЧНОГО И РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТА В ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА

УТВЕРЖДЕНО

решением кафедры менеджмента
в индустрии гостеприимства
Протокол от «28» июня 2016 г.
№ 11

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ
**Б2.У.1 Практика по получению первичных профессиональных умений
и навыков**

(индекс, наименование практики (научно-исследовательской работы), в соответствии с учебным планом)

направление подготовки (специальность)
38.03.02 Менеджмент

(код, наименование направления подготовки (специальности))
Менеджмент в гостиничном и ресторанном бизнесе

(направленность(и) (профиль(и)/специализация(ии))

БАКАЛАВР

(квалификация)

очная

(форма(ы) обучения)

Год набора - 2016

Москва, 2016 г.

Авторы–составители:

к.э.н., доцент, зав. кафедрой

И.В. Гончарова

(ученое звание, ученая степень, должность)

(подпись)

(Ф.И.О.)

старший преподаватель кафедры

С.К. Миронов

(ученое звание, ученая степень, должность)

(подпись)

(Ф.И.О.)

ПЕРЕСМОТРЕНА И РЕКОМЕНДОВАНА для использования в учебном процессе
кафедрой

Менеджмент в индустрии гостеприимства

(наименование кафедры)

Протокол от «___» _____ 201___ г. № _____

Заведующий кафедрой Менеджмент в индустрии
гостеприимства

И.В. Гончарова

(наименование кафедры)

(подпись)

(Ф.И.О.)

СОДЕРЖАНИЕ

1. Вид практики, способы и формы её проведения
2. Планируемые результаты практики (исследовательской/научно-исследовательской работы)
3. Объем и место практики (исследовательской/научно-исследовательской работы) в структуре образовательной программы высшего образования (ОП ВО)
4. Содержание практики (исследовательской/научно-исследовательской работы)
5. Формы отчётности по практике (исследовательской/научно-исследовательской работы)
6. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по практике
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
 - 7.1. Основная литература
 - 7.2. Дополнительная литература
 - 7.3. Нормативные правовые документы
 - 7.4. Интернет-ресурсы
 - 7.5. Иные источники
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационно-справочные системы

1. Вид практики, способы и формы ее проведения

Практика Б2.У.1 «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков» - учебная практика ОП ВО бакалавриата.

Тип практики - практика по получению первичных профессиональных умений и навыков (далее по тексту Учебная практика).

Способ проведения учебной практики – стационарная.

Форма проведения – дискретно, согласно календарному учебному графику непрерывного периода учебного времени для проведения каждого вида практики.

Целью учебной практики является закрепление и углубление теоретических знаний, полученных в процессе обучения, приобретение необходимых практических умений и навыков в соответствии с выбранным направлением профессиональной подготовки, ознакомление с организацией работы руководителей низшего звена в различных службах предприятий сферы гостеприимства.

Задачи учебной практики:

- изучение видов деятельности предприятий питания, организационно-правовых форм предприятий сферы гостеприимства;
- изучение законодательных актов, регламентирующих деятельность предприятий сферы гостеприимства;
- изучение организационной структуры предприятия сферы гостеприимства и функций его отдельных подразделений, стиля профессионального поведения и профессиональной этики по месту прохождения практики;
- ознакомление с должностными обязанностями ассистента менеджера по замещаемым должностям на конкретных рабочих местах предприятий сферы гостеприимства;
- вхождение в должность, дублирование должностных функций и выполнение работ, соответствующих рабочему месту;
- освоение процедур и операций, необходимых для данного рабочего места, понимание назначения проделанных работ, их результатов;
- изучение организационно-методических и нормативно-технической документации для решения отдельных задач управления по месту прохождения практики;
- приобретение практического опыта работы в команде;
- оценка подготовленности к выполнению работ на конкретном рабочем месте;
- сбор информации для написания отчета по практике, сбор материалов для написания рефератов, курсовых работ;
- подготовка студентов к последующему осознанному изучению профильных дисциплин.

Базами учебной практики могут быть различные предприятия питания, подразделения служб питания и напитков гостиниц (Food Services, Food & Beverage, служба кейтеринга) разных организационно-правовых форм с высоким уровнем организации производства и обслуживания, а также подразделения службы приёма и размещения гостиницы, службы номерного фонда гостиницы разных организационно-правовых форм с высоким уровнем организации производства и обслуживания, рекомендованные Федерацией Рестораторов и ОТЕЛЬЕРОВ.

2. Планируемые результаты Учебной практики

Учебная практика проводится в два этапа:

I этап – на 1 курсе во втором семестре. Места проведения практики – предприятия питания. Продолжительность проведения практики 144 часа (4 з.е.).

II этап – на 2 курсе в 4 семестре. Места проведения практики – подразделения служб гостиниц. Продолжительность проведения практики 432 часа (12 з.е.).

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

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
УК ОС-3	Способность вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе	УК ОС-3.2	Способность участвовать в командной деятельности
		УК ОС-3.3	Способность решать конфликты и управлять командной деятельностью
ОПК-4	Способность осуществлять деловое общение и публичные выступления, вести переговоры, совещания, осуществлять деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации	ОПК-4.2.	Способность выстраивать взаимоотношения с коллегами на основе ведения деловых переговоров, разрешения конфликтных ситуаций и осуществления качественного обслуживания гостя

		ОПК-4.3	Способность налаживать процессы коммуникаций для принятия решений в целях управления профессиональной деятельностью
ОПК-7	способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности	ОПК-7.1.1	Способность к формированию положительного отношения к профессиональной деятельности путем первоначального знакомства с основными направлениями работы предприятий сферы гостеприимства
		ОПК-7.1.2	способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности с учетом основных требований информационной безопасности

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

На I этапе:

ОТФ / ТФ	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
<p>ПС «Руководитель предприятия питания»</p> <p>ОТФ:</p> <p>Управление и контроль текущей деятельности сотрудников служб, отделов</p> <p>ТФ:</p> <p>Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания</p>	УК ОС-3.2	<p>На уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> - социальная значимость своей будущей профессии; - трудовое законодательство и законодательства об административных правонарушениях, правила внутреннего трудового распорядка; - соблюдение стандартов работы; <p>На уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - быть готовым к кооперации с коллегами в коллективе;

<p>Управление текущей деятельностью сотрудников производственной службы</p> <p>ПС «Руководитель/Управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц»</p> <p>ОТФ: Управление текущей деятельностью департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса</p> <p>ТФ:</p> <p>Управление текущей деятельностью сотрудников службы питания</p>		<p>- уметь вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе;</p> <p>На уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать профессиональную и корпоративную этику; - соблюдать правила межличностного общения.
	ОПК-4.2.	<p>На уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы психологии; - нормы делового общения: правила и приемы публичных выступлений, ведения переговоров, проведения совещаний, деловой переписки, электронных коммуникаций; <p>На уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - вести деловую переписку, использовать электронные коммуникации; - применять современные средства коммуникаций и офисное оборудование, установленные на рабочем месте; - контактировать с гостями на иностранном языке по тематике службы; <p>На уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеть навыками делового общения, - владеть английским языком или другим иностранным языком с учётом характеристик постоянных клиентов предприятия питания, с учетом характеристик постоянных клиентов гостиничного комплекса
	ОПК-7.1.1	<p>На уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы трудового законодательства Российской Федерации - основы организации деятельности различных видов предприятий питания; - основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; - требования охраны труда на рабочем месте; - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; - организацию процесса обслуживания потребителей (гостей), правила и технологию обслуживания потребителей (гостей), основные правила этикета и сервировки столов предприятия питания;

		<ul style="list-style-type: none"> - ассортимент реализуемой продукции предприятия питания; - технологии продаж блюд и напитков, дополнительных услуг предприятий питания; <p>На уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать нормативные правовые документы в своей деятельности; - информировать потребителей (гостей) об оказываемых услугах, в том числе об особенностях кухни, меню, винной карты, системах оплаты счетов; - организовывать обслуживание мероприятий различных уровней; - создавать комфортные условия и обеспечивать соответствие обслуживания ожиданиям гостей; - координировать и контролировать процесс обслуживания потребителей (гостей) в соответствии со стандартами предприятия; - анализировать результаты деятельности предприятия по организации обслуживания потребителей (гостей); - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы, взаимодействие с другими службами (отделами) предприятия питания; - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы <p>На уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеть профессиональной терминологией; - находить организационно-управленческие решения и нести за них ответственность; - приобрести опыт работы с претензиями и жалобами гостей; - приобрести опыт разработки предложений по совершенствованию процесса обслуживания гостей на предприятии питания;
--	--	--

На II этапе -

ОТФ / ТФ	Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
<p>ПС «Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/ сети гостиниц»</p> <p>ОТФ: Управление текущей деятельностью сотрудников служб, отделов гостиничного комплекса</p> <p>ТФ: Управление текущей деятельностью сотрудников службы приема и размещения Управление текущей деятельностью сотрудников службы гостиничного фонда</p>	УК ОС-3.3	<p>На уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осознание социальной значимости своей будущей профессии; - трудовое законодательство и законодательства об административных правонарушениях, правила внутреннего трудового распорядка; - соблюдение стандартов работы гостиницы; <p>На уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - быть готовым к кооперации с коллегами в коллективе; - уметь вести себя в соответствии с требованиями ролевой позиции в командной работе; <p>На уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - соблюдать профессиональную и корпоративную этику, правила межличностного общения; - определять степень ответственности коллег, координировать их работу; - способность управлять конфликтными ситуациями
	ОПК-4.3	<p>На уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основы психологии; - теории мотивации персонала и его психологические особенности; - теория межличностного и делового общения, переговоров, конфликтологии малой группы; - нормы делового общения. <p>На уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - вести деловые переговоры, проводить совещания, вести деловую переписку, использовать электронные коммуникации; - применять современные средства коммуникаций и офисное оборудование, установленные на рабочем месте; <p>На уровне навыков:</p> <ul style="list-style-type: none"> - владеть навыками делового общения, проведения совещаний трудового коллектива отдела (службы); - контактировать с гостями на иностранном языке с учетом

		характеристик постоянных клиентов гостиницы/ предприятия питания. на уровне, обеспечивающем эффективные профессиональные коммуникации
	ОПК-7.1.2	<p>На уровне знаний:</p> <ul style="list-style-type: none"> - законодательство Российской Федерации, регулирующее деятельность гостиничного бизнеса, основы трудового законодательства Российской Федерации - основы организации деятельности гостиниц и иных средств размещения; - основы организации, планирования и контроля деятельности подчиненных; - требования охраны труда на рабочем месте; - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены; - организацию процесса обслуживания потребителей (гостей), правила и технологию обслуживания потребителей (гостей); - ассортимент предлагаемых услуг в гостинице; - гостиничный маркетинг и технологии продаж; <p>На уровне умений:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать нормативные правовые документы в своей деятельности; - создавать комфортные условия и обеспечивать соответствие обслуживания ожиданиям гостей; - координировать и контролировать процесс обслуживания потребителей (гостей) в соответствии со стандартами гостиницы; - анализировать результаты деятельности службы приема и размещения/номерного фонда и потребности в материальных ресурсах и персонале; - осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности службы приема и размещения /службы номерного фонда, взаимодействие с другими службами (отделами) гостиницы; - использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов службы гостиницы. <p>На уровне навыков:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - владеть профессиональной терминологией; - находить организационно-управленческие решения и нести за них ответственность; - приобрести опыт работы с претензиями и жалобами гостей; - приобрести опыт разработки предложений по совершенствованию процесса обслуживания гостей в гостинице;
--	--	---

3. Объем и место практики (исследовательской / научно-исследовательской работы) в структуре образовательной программы

Объём практики

Общая трудоёмкость практики Б2.У.1 «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков» – 16 з.е. (576 час.).

Место практики в структуре ОП ВО

Б2.У.1 «Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков» - учебная практика ОП ВО бакалавриата. Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков проводится проводится в 2 этапа: первый этап – второй семестр 1 курса, второй этап - четвертый семестр 2 курса

Практика реализуется после изучения следующих дисциплин: Иностранный язык, Психология, Поведение потребителей, Информационные технологии в менеджменте, Мировая индустрия гостеприимства, Построение карьеры в индустрии гостеприимства, Русский язык и культура речи.

Формой промежуточной аттестации по практике в соответствии с учебным планом и этапом прохождения является зачет во втором семестре 1 курса и зачет с оценкой в четвертом семестре 2 курса.

4. Содержание Учебной практики (исследовательской/ научно-исследовательской работы)

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков является первым видом практики в соответствии с учебным планом по профилю подготовки «Менеджмент в гостиничном и ресторанном бизнесе».

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков позволяет приобрести студентам практический опыт работы на конкретном рабочем месте предприятия сферы индустрии гостеприимства.

На предприятиях питания практика по получению первичных профессиональных умений и навыков проходит в службе обслуживания в

качестве ассистента (помощника) администратора зала, ассистента (помощника) менеджера зала, ассистента (помощника) менеджера бара, ассистента (помощника) администратора-кассира.

В гостиницах и иных средствах размещения практика по получению первичных профессиональных умений и навыков может проходить на первом этапе в службе питания и напитков (Food Services, Food & Beverage, службе кейтеринга) в качестве ассистента (помощника) менеджера по обслуживанию, ассистента (помощника) метрдотеля (администратора зала). На втором этапе – в качестве ассистента (помощника) менеджера службы приема и размещения, ассистента (помощника) менеджера по бронированию, ассистента (помощника) менеджера по обслуживанию.

№	Стадии практики для каждого этапа	Виды работ, выполняемых в период практики
1.	Подготовительная стадия	<p>Организационное оформление учебной практики, включающее:</p> <ul style="list-style-type: none"> - организационное собрание обучающихся; - ознакомление с порядком проведения практики, планом-графиком проведения практики; - прохождение инструктажей по охране труда, технике безопасности и пожарной безопасности; - ознакомление с нормативными документами в сфере санитарно-эпидемиологического благополучия, в т.ч. с правилами личной гигиены и гигиены рабочих мест; - прохождение инструктажа с целью ознакомления с внутренним трудовым распорядком предприятия, профессиональными этическими нормами поведения обслуживающего персонала предприятия питания, инструкциями о действиях в чрезвычайных ситуациях на предприятии питания; - ознакомление с правилами оказания услуг общественного питания на конкретном предприятии (месте прохождения практики); - прохождение обязательного медицинского осмотра с оформлением медицинской книжки.
2.	Изучение организационной структуры предприятия и функций отдельных подразделений	<p>Общая характеристика предприятия (места практики) как объекта управления: полное название предприятия, тип предприятия (предприятие питания, гостиница), организационно-правовая форма предприятия; вид деятельности предприятия; местонахождение; организационная структура управления предприятием питания/гостиницы, характеристика структурных подразделений и их</p>

		взаимодействие. Написание раздела отчёта по практике.
3.	Изучение законодательных актов и нормативной документации, регулирующих деятельность предприятия сферы гостеприимства	Правила оказания услуг общественного питания. ГОСТ 30389-2011. Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу. Написание раздела отчёта по практике.
4.	Выполнение функциональных задач на рабочих местах в основных службах предприятия питания / основных службах гостиницы	Характеристика деятельности службы предприятия питания / службы гостиницы, где проходит практика студента: название службы, организационная структура, основные задачи и функции, взаимосвязь с другими службами предприятия, взаимосвязь службы питания и напитков гостиницы с другими службами. Операционные стандарты, регламентирующие работу службы предприятия питания / службы питания и напитков гостиницы, где проходила практика. Ознакомление с практическими методами, навыками и приёмами работы основных служб предприятия питания/ основных служб гостиницы, участие в основных технологических процессах обслуживания. Выполнение заданий на рабочем месте. Сбор, обработка и систематизация фактического, нормативного, аналитического материала. Написание раздела отчёта по практике.
5.	Закрепление и расширение теоретических и практических навыков применительно к профилю будущей работы, сбор материалов для написания рефератов, курсовых работ	Анализ внешней среды предприятия питания / службы питания и напитков гостиницы (концепция предприятия гостеприимства, характеристика месторасположения, конкурентная среда, факторы сезонности, влияющие на спрос, характеристика целевой аудитории предприятия питания / службы гостиницы). Анализ сильных и слабых сторон подразделения (места прохождения практики). Выводы и предложения по итогам практики. Оформление документации и отчёта по учебной практике.

5. Формы отчетности по практике (исследовательской, научно-исследовательской работе).

По окончании учебной практики студент в установленные сроки сдаёт на кафедру Менеджмент в индустрии гостеприимства следующие документы:

- отзыв руководителя практики от организации о работе студента в период прохождения учебной практики, подписанный руководителем практики от организации и заверенный печатью организации;
- отчет студента о прохождении учебной практики.

Образцы документов по практике приведены в приложении.

6. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по практике

6.1. Текущий контроль успеваемости

6.1.1. В ходе реализации практики по получению первичных профессиональных умений и навыков текущий контроль проводится в виде оперативного контроля со стороны Академии и организации, в которой проходят практику студенты. Оперативный контроль представляет собой регулярные проверки менеджерами практикантов на предмет соответствия стандартам ресторана, стандартам гостиницы. Руководитель практики от Академии регулярно, не реже одного раза в неделю, посещает места практики и знакомится с чек-листами, в которых отражено выполнение программы практики.

6.1.2. В качестве специального оценочного средства при проведении текущего контроля прохождения учебной практики выступают чек-листы, заполняемые менеджерами, за которыми закреплены студенты-практиканты. Чек-лист представляет собой список контрольных пунктов (точек контроля), по которым идет проверка студента – практиканта на предмет соответствия стандартам ресторана, стандартам гостиницы. Это может быть проверка знаний ассистента (помощника) администратора зала, ассистента (помощника) менеджера зала, ассистента (помощника) менеджера бара, ассистента (помощника) администратора-кассира, ассистента (помощника) менеджера службы приема и размещения, ассистента (помощника) менеджера по бронированию, ассистента (помощника) менеджера по обслуживанию, проверка соблюдения стандартов обслуживания и др. Отмечая регулярно пункты чек-листа, руководитель практики от организации может узнать о состоянии и корректности выполнения работы. По итогам таких проверок руководитель практики от организации пишет отзыв, в котором выставляется итоговая оценка прохождения учебной практики.

6.2. Фонд оценочных средств промежуточной аттестации по практике

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с применением следующих методов:

Устный метод – для выявления уровня освоения компетенций.

Формой промежуточной аттестации является защита отчёта по результатам прохождения практики, ответы на вопросы.

В трехдневный срок после окончания практики студент должен сдать отчет по практике, дневник практики и отзыв руководителя практики от организации на кафедру руководителю практики от кафедры, при необходимости доработать отчет по практике или устранить замечания, защитить отчет по практике.

Типовые контрольные вопросы для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности:

1. Назовите основные Hospitality Skills в сфере гостеприимства.
2. Перечислите основные требования, предъявляемые к стандартам внешнего вида и правилам личной гигиены.
3. Назовите требования, предъявляемые к санитарии и гигиене рабочего места на предприятии питания / службе питания и напитков гостиницы.
4. Охарактеризуйте нормативно-правовые основы деятельности предприятия питания.
5. Опишите процесс обслуживания гостей в соответствии со стандартами предприятия питания / гостиницы, в которой проходили практику.
6. Объясните, в чем заключается этика поведения обслуживающего персонала.
7. Дайте общую характеристику предприятия питания / гостиницы, где проходила практика.
8. Охарактеризуйте службу предприятия питания / службу питания и напитков гостиницы, где проходила практика.
9. Охарактеризуйте организационную структуру (схему) службы предприятия питания / службы питания и напитков гостиницы и дайте ее характеристику (линейно-функциональная, матричная).
10. Сформулируйте основные задачи отдела, службы, подразделения, где проходила практика.
11. Охарактеризуйте операционные стандарты, регламентирующие работу конкретной службы предприятия питания / службы питания и напитков гостиницы.
12. Опишите должностные обязанности по месту прохождения практики.
13. Перечислите основные этапы алгоритма обслуживания гостей.
14. Опишите процедуру открытия и закрытия смены, правила подготовки рабочего места к началу смены на предприятии питания / службе питания и напитков гостиницы.
15. Опишите процесс изучения ассортимента меню предприятия питания / службы питания и напитков гостиницы.
16. Какова технология разрешения конфликтных ситуаций в коллективе, в общении с гостями на предприятии питания / в гостинице.
17. Дайте оценку конкурентной позиции предприятия питания по ее месторасположению.
18. Дайте характеристику целевой аудитории предприятия питания / службы питания и напитков гостиницы, где проходила практика.

19. Дайте анализ сильных и слабых сторон службы предприятия питания / службы питания и напитков гостиницы, где проходила практика. Сформулируйте предложения по изменению или улучшению ситуации.
20. Сделайте вывод по организации обучения персонала на предприятии питания / службе питания и напитков гостиницы.

Шкала оценивания

Показатели	Максимальная оценка в баллах
Отзыв руководителя практики от организации (зачтено)	50
Содержание отчёта по учебной практике	20
Оформление документации по учебной практике (дневник, отчёт по преддипломной практике)	10
Защита отчёта по преддипломной практике	20
Итого:	100
«не зачтено»	до 50
«зачтено»	51 - 100

Оценка «зачтено»:

- выставляется студенту, который выполнил весь объем работы, предусмотренный программой практики и представил отчёт в установленные сроки;
- соблюдал трудовую дисциплину, подчинялся действующим в организации правилам внутреннего трудового распорядка; своевременно предоставил отчет о прохождении, а также отзыв-характеристику руководителя практики от организации, оформленный в соответствии с требованиями программы практики;
- содержание разделов отчета о практике соответствует требуемой структуре отчета, имеет четкое построение, логическую последовательность изложения материала, доказательность выводов и обоснованность рекомендаций;
- при ответе на вопросы в ходе устного собеседования демонстрирует высокий уровень знаний и умений, предусмотренных программой учебной практики, аргументировано и в логической последовательности излагает материал, использует точные краткие формулировки;
- свободно использует теоретические положения и методы при анализе внешней и внутренней среды предприятия питания / гостиницы, показывает понимание «узких» мест и проблем в деятельности службы предприятия питания / службы гостиницы.

Оценка «не зачтено»:

- выставляется студенту, который частично выполнил объем работы, предусмотренный программой практики;
- не соблюдал трудовую дисциплину, не подчинялся действующим в организации правилам внутреннего трудового распорядка;

- имеется отзыв-характеристика руководителя практики от организации с замечаниями, содержание разделов отчета о практике в основном соответствует требуемой структуре отчета, однако нарушена логическая последовательность изложения материала, выводы и рекомендации некорректны;
- при ответе на вопросы в ходе устного собеседования с большими затруднениями формулирует ответы на поставленные вопросы; не показывает необходимые знания при анализе внешней и внутренней среды предприятия питания / гостиницы, не показывает понимания «узких» мест и проблем в деятельности службы предприятия питания / службы гостиницы.

6.3. Методические материалы

Отчет составляется в ходе прохождения практики по мере изучения и выполнения работ по настоящей программе. Отчет набирается на компьютере, распечатывается на стандартных листах формата А4. Текст отчета должен включать следующие основные структурные элементы:

1. Титульный лист.
2. Оглавление.
3. Введение.
4. Основная часть.
5. Заключение.
6. Список использованных источников.
7. Приложения.

Отчет сдается в папке или может быть выполнен в переплете. Таблицы, схемы, плановая, отчетная и другая документация могут быть представлены как по мере изложения вопроса, так и в конце отчета (в виде приложений). Они должны быть пронумерованы, снабжены единообразными подписями и описаны в отчете (с какой целью прилагаются).

Отчет должен быть написан грамотным профессиональным языком, быть структурированным, иметь оглавление.

Текст отчета предоставляется в печатном виде на листах формата А4. Объем отчета должен составлять не менее 20 страниц печатного текста. Текст готовится с использованием текстового редактора Microsoft Word через 1,5 интервала с применением 14 размера шрифта Times New Roman.

Отчёт по практике подписывается студентом, проверяется и визируется руководителями практики от организации.

Одновременно вместе с отчетом студенты сдают дневник практики и отзыв руководителя практики от организации о работе студента в период прохождения учебной практики.

Отзыв должен удовлетворять следующим требованиям:

- отзыв выполняется на официальном (фирменном) бланке компании, - имеет дату и номер,
- содержит в себе информацию о том, что "студент (полное ФИО студента) проходил практику по получению первичных профессиональных умений и навыков в конкретном подразделении (название подразделения) в компании (полное название компании) в должности (название должности при наличии) в указанный период времени»
- отзыв подписывается полномочным представителем компании или руководителем (с указанием должности и ФИО подписывающего сотрудника) и заверяется печатью организации.

Студенты, не сдавшие своевременно в указанные сроки отчет, дневник практики и отзыв научного руководителя учебной практикой от организации, приравниваются к студентам, не приступившим к практике по неуважительной причине, и считаются имеющими академическую задолженность.

Раздел	Краткое содержание раздела
Введение	Цель и задачи практики, объект прохождения практики, информационно-методическая база написания отчета по учебной практике
Раздел 1. Общая характеристика организации (места прохождения практики) как объекта управления	<p>Полное название предприятия, тип предприятия питания/класс гостиницы</p> <p>Организационно-правовая форма организации</p> <p>Нормативно-правовая база, регулирующая деятельность предприятия питания / службы питания и напитков гостиницы</p> <p>Вид деятельности организации</p> <p>Местонахождение</p> <p>Характеристика организационной культуры предприятия питания / гостиницы</p> <p>Организационная структура управления предприятием питания / гостиницей, характеристика структурных подразделений и их взаимодействие</p>
Раздел 2. 2.1. Внешняя среда предприятия	<p>Концепция предприятия питания / службы питания и напитков гостиницы</p> <p>Характеристика месторасположения предприятия</p> <p>Характеристика целевой аудитории</p> <p>Конкурентная среда предприятия по его месторасположению</p> <p>Фактор сезонности, влияющие на спрос (дни недели, часы работы предприятия)</p>
Раздел 2. 2.2. Характеристика службы (отдела, подразделения), где проходила практика	<p>Положение о подразделении</p> <p>Организационная структура подразделения, численность персонала и структура подразделения</p> <p>Основные задачи и функции подразделения.</p> <p>Место данного подразделения и его роль в функционировании всей организации в целом</p> <p>Стиль руководства и принятия решений начальника данного структурного подразделения</p> <p>Особенности мотивации, стиля лидерства в данном подразделении</p> <p>Организация работы структурного подразделения.</p> <p>Операционные стандарты, регламентирующие работу конкретного подразделения.</p> <p>Технология работы подразделения (операционные процедуры).</p>
Раздел 2. 2.3. Описание работы студента в период практики	<p>Описание должностных обязанностей, возложенных на студента в период прохождения практики.</p> <p>Описание бизнес-процессов, в реализации которых принимал участие практикант</p> <p>Профессиональные навыки, приобретенные и использованные в ходе практики</p>

Раздел 3. Рекомендации	Описание сильных и слабых сторон подразделения предприятия, где проходила практика. Выводы и рекомендации, подготовленные студентом в период прохождения учебной практики.
Заключение	Выводы и предложения по организации практики
Список используемой литературы	Официальные документы и инструкции (Нормативные акты, ГОСТы, организационно-распорядительная документация, отчёты, справки, должностные инструкции, штатное расписание, и пр) Сайт компании в Интернете Сайты компаний-конкурентов, Публикации в СМИ и Интернете о данном предприятии питания/гостинице
Приложения	Фактический материал, представленный в виде схем, таблиц, диаграмм, нормативной документации, буклетов, прайс-листов и т.д. Фотографии, фиксирующие участие студента в работе конкретного подразделения предприятия питания / гостиницы

7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

7.1.Основная литература

1. Виговская М.Е. Психология делового общения [Электронный ресурс] / М.Е. Виговская, А.В. Лисевич. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. — 140 с. — 978-5-394-02478-8. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/24526.html>
2. Медлик С. Гостиничный бизнес [Электронный ресурс] : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 240 с. — 5-238-00792-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/7029.html>
3. Уокер Джон Р. Введение в гостеприимство [Электронный ресурс] : учебное пособие / ДжонР. Уокер. — Электрон. текстовые данные. — М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. — 735 с. — 978-5-238-01392-3. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15337.html>

7.2.Дополнительная литература

1. Пасько О.В. Организация обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.В. Пасько, Н.В. Бураковская, Е.В. Кулагина. — Электрон. текстовые данные. — Омск: Омский государственный институт сервиса, 2014. — 211 с. — 978-5-93252-325-4. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26711.html>

2. Клепцова О.И. Мировое гостиничное хозяйство [Электронный ресурс] : учебное пособие / О.И. Клепцова. — Электрон. текстовые данные. — Омск: Омский государственный институт сервиса, 2012. — 106 с. — 978-5-93252-266-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/12699.html>
3. Маркетинг туризма: учебное пособие / И.В. Гончарова, Т.П. Розанова, М.А. Морозов, Н.С. Морозова. — М.: Федеральное агентство по туризму, 2014.
4. Ресторанный бизнес: управляем профессионально и эффективно./ В. Сирый, И. Бухаров, С. Ярков, Ф. Сокирянский. — М.: ЭКСМО, 2010.
5. Родионова Н.С. Современное состояние ресторанного бизнеса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.С. Родионова, Е.В. Субботина, Н.Ю. Агаева. — Электрон. текстовые данные. — Воронеж: Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2013. — 223 с. — 978-5-89448-974-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47453.html>
6. Uvarova A.K. Food and Beverage Management [Электронный ресурс] : textbook / A.K. Uvarova. — Электрон. текстовые данные. — Алматы: Казахский национальный университет им. аль-Фараби, 2014. — 246 с. — 978-601-04-0348-2. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/59732.html>

7.3. Нормативные правовые документы

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утверждены постановлением Правительства Российской Федерации от 25.04.1997 N 490 (ред. от 13.03.2013))
2. Правила оказания услуг общественного питания (утверждены Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 августа 1997 г. N 1036 в ред. Постановлений Правительства РФ от 21.05.2001 N 389, от 10.05.2007 N 276, от 21.08.2012 N 842, от 04.10.2012 N 1007)
3. ГОСТ 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу.
4. ГОСТ 30524-2013 Услуги общественного питания. Требования к персоналу
5. ГОСТ 30389-2013 Услуги общественного питания. Предприятия общественного питания. Классификация и общие требования

7.4. Интернет-ресурсы.

1. <http://www.garant.ru/> Справочная правовая система «Гарант».
2. <http://www.consultant.ru/> Справочная правовая система «Консультант Плюс».
3. <http://e.lanbook.com/> – Электронная библиотечная система «Издательство «Лань».

4. <http://www.biblio-online.ru> – Электронная библиотека издательства «Юрайт».
5. <http://www.iprbookshop.ru> - Электронная библиотечная система IPRbooks.
6. <http://www.aup.ru> - Административно-управленческий портал «Менеджмент и маркетинг в бизнесе». Книги, статьи, документы и пр.
7. Международный журнал «Проблемы теории и практики управления» - <http://www.uptp.ru> /
8. Электронная библиотека РАНХиГС <http://e-library.ranepa.ru>

7.5. Иные источники.

1. Нормативная и правовая документация деятельности предприятия питания / гостиницы (место прохождения практики)
2. Статистические данные, отражающие деятельность организации предприятия питания / гостиницы (место прохождения практики)
3. <http://hotelier.pro/>
4. <http://www.hotelexecutive.ru/>
5. <http://www.frontdesk.ru/company/zhurnal-otel>
6. <http://www.hotelline.ru/>
7. <http://5stars-mag.ru/>
8. <http://www.catalog.horeca.ru/library/journal/item/gostinecnoe-delo/>
9. <https://www.travelline.ru/about/publication/>
10. <http://restoranoved.ru/>
11. <http://restoranoff.ru/>
12. <http://restorator.chef.ru/>
13. <http://www.hotelexecutive.ru/>
14. <http://www.restoved.ru/>
15. <http://grandmenu.org/>
16. <http://restconsult.ru/>
17. <https://www.openbusiness.ru/html/restoran1.htm>
18. www.moshotel.ru
19. www.hospitality.ru
20. www.tourism.ru
21. www.ratanews.ru
22. <http://www.rosinter.ru/>
23. <https://coffeemania.ru/>
24. www.4hoteliers.com (Статьи, посвященные гостиничному бизнесу)
25. www.accor.com (Гостиничная цепь «Аккор»)
26. www.ichotelsgroup.com (Гостиничная цепь «Интер-Континенталь»)
27. www.marriott.com (Гостиничная цепь «Марриот»)

8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы

Материально-технической базой учебной практики выступает база предприятий отрасли, с которыми академией заключены договоры.

По месту прохождения практики по получению первичных профессиональных умений и навыков в организации студенту предоставляется рабочее место, оборудованное необходимыми средствами для работы.

При подготовке отчета о практике обучающимся рекомендуется использовать справочно-правовую систему, а также информационно-образовательные ресурсы РАНХиГС. Для получения необходимых материалов студентам также обеспечен доступ к библиотечным системам: ЭБС IPRbooks, ЭБС Лань и ЭБС biblio-online (издательства Юрайт), Электронная библиотека РАНХиГС.

Руководителю (директору и т.д.)

(наименование организации)

(И.О. Фамилия)

Уважаемый _____

В соответствии с _____
(наименование документа)

от « ____ » _____ 20 ____ г. № _____ направляем для прохождения

_____ практики следующих студентов _____ курса _____
(вид практики)
формы обучения по направлению подготовки (специальности) _____

1. _____
(Ф.И.О. студента в именительном падеже)
- 2.
- 3...

Просим Вас обеспечить руководство практикой обучающихся и оказать им содействие в сборе необходимого информационного материала.

По окончании практики просим представить на каждого студента отзыв о его работе в период прохождения практики.

Должность

ФИО

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

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

УТВЕРЖДАЮ

(И.О. Фамилия)
« ____ » _____ 20__ г.

ПЛАН-ГРАФИК

проведения _____ практики студентов _____ курса

Направление подготовки (специальность) _____
(код и наименование)

Учебная группа № _____

№ п/п	Наименование этапа (периода) практики	Вид работ	Срок прохождения этапа (периода) практики	Форма отчетности

Срок прохождения практики с « ____ » _____ 20__ г. по « ____ » _____ 20__ г.

Место прохождения практики _____
(указывается полное наименование структурного подразделения Академии/профильной организации и ее структурного подразделения, а также их фактический адрес)

Рассмотрено на заседании кафедры _____
(протокол от « ____ » _____ 20__ г. № _____).

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

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

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)

УТВЕРЖДАЮ

« ____ » ____ 20__ г.

ОТЗЫВ
о работе студента в период прохождения практики

Студент _____ факультета
(Ф.И.О.)
проходил _____ практику в период с _____ по _____ 20__ г. в

(наименование профильной организации с указанием структурного подразделения)
в качестве _____ .
(должность)

На время прохождения практики на тему: _____

(Фамилия И.О. студента)
поручалось решение следующих задач: _____
За время прохождения практики _____ проявил
(Фамилия И. О. студента)

(навыки, активность, дисциплина, помощь организации, качество и достаточность собранного материала
для отчета и выполненных работ, поощрения и т.п.)
Результаты работы _____ состоят в следующем: _____
(Фамилия И.О. студента)

(Индивидуальное задание выполнено, решения по порученным задачам предложены, материал собран
полностью, иное)
Считаю, что прохождение практики студентом _____
(Фамилия И.О.)

может (не может) быть зачтено.

(Должность руководителя практики) _____ (подпись) _____ (И.О. Фамилия)

« __ » _____ 20__ г.
М.П.

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования

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

ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА

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

ОТЧЕТ

о прохождении практики _____
(вид практики)

_____ (Ф.И.О. студента)
_____ курс обучения _____ 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.

Руководители практики:

От Академии _____
(Ф.И.О.) _____ (должность)

От профильной организации _____
(Ф.И.О.) _____ (должность)

Отчет подготовлен _____
(подпись) _____ (И.О. Фамилия)

г. _____, 20 ____ г.