

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Кандрашина Елена Александровна

Должность: И.о. ректора ФГАОУ ВО «Самарский государственный экономический университет»

Дата подписания: 12.07.2022 10:53:57

Уникальный программный ключ:

2db64eb9605ce27edd3b8e8fdd32c70e0674ddd2

**Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования**

«Самарский государственный экономический университет»

Институт экономики предприятий
Кафедра экономики предприятий АПК и экологии

УТВЕРЖДЕНО
Ученым советом Университета
(протокол № 9 от «31» мая 2022 г.)

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

вид практики: производственная

тип практики: сервисная

способ проведения: стационарная

форма проведения: дискретно путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения данного вида практики.

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

Образовательная программа: Управление в гостиничном и ресторанном бизнесе

Самара 2022 г.

Оглавление

1. Вид практики, способ и формы ее проведения
2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе
3. Указание места практики в структуре образовательной программы
4. Указание объема практики в зачетных единицах и ее продолжительности в неделях либо в академических или астрономических часах
5. Содержание практики
6. Указание форм отчетности по практике
7. Фонд оценочных средств для мероприятий текущего контроля обучающихся по практике
8. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике
9. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение, необходимое для проведения практики

1. Вид практики, способ и формы ее проведения.

Вид практики – производственная

Способ проведения практики – стационарная;

Форма проведения практики: дискретно путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения данного вида практики.

Тип практики: сервисная

2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики, обеспечивающие достижение планируемых результатов обучения по программе

| Планируемые результаты обучения по программе | Планируемые результаты обучения при прохождении практики | | |
|--|---|---|---|
| | Знать | Уметь | Владеть |
| Универсальные компетенции | | | |
| УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений Этап формирования компетенции- промежуточный | УК-2.1 Знать действующие правовые нормы, влияющие на имеющиеся ресурсы и создавая ограничения | УК-2.2 Уметь определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения | УК-2.3 Владеть навыками разработки оптимальных способов решения поставленных задач, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов |
| УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде Этап формирования компетенции- промежуточный | УК-3.1.Знать методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами, свою роль в команде | УК-3.2.Уметь разрабатывать командную стратегию; организовывать работу коллективов; управлять коллективом; разрабатывать мероприятия по личностному, образовательному и профессиональному росту | УК-3.3. Владеть методами организации и управления коллективом, планированием его действий |
| Общепрофессиональные компетенции | | | |
| ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью Этап формирования компетенции - промежуточный | ОПК -2.1 Знать цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса | ОПК -2.2 Уметь использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса | ОПК -2.3 Владеть методами контроля деятельности предприятий (подразделений) сферы сервиса |
| ОПК – 3 | ОПК -3.1 Знать | ОПК -3.2 Уметь | ОПК -3.3 Владеть |

| | | | |
|--|--|---|---|
| Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности Этап формирования компетенции - промежуточный | подходы к оценке качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон | внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами | навыками оказания услуг в соответствии с заявленным качеством |
| ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса Этап формирования компетенции - промежуточный | ОПК - 6.1 Знать нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области | ОПК - 6.2 Уметь применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности | ОПК - 6.3 Владеть навыками поиска информации в основных правовых системах, применения нормативно-правовых актов в профессиональной деятельности |
| ОПК – 7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности Этап формирования компетенции - промежуточный | ОПК - 7.1 Знать требования и условия обеспечения безопасности обслуживания потребителей сервисных услуг, нормы трудового законодательства и нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания | ОПК - 7.2 Уметь выполнять нормы обслуживания потребителей с целью обеспечения их безопасности на внутреннем и внешнем рынке, обеспечивать соблюдение требований | ОПК - 7.3 Владеть навыками соблюдения требований охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности, владеть информацией об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности |
| Профессиональные компетенции | | | |
| ПК-3 Способен работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса с учетом основных психологических особенностей потребителя Этап формирования компетенции - промежуточный | ПК-3.1: Знать: теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей | ПК-3.2: Уметь: применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг | ПК-3.3: Владеть (иметь навыки): навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей |
| ПК-4 | ПК - 4.1 Знать | ПК - 4.2 Уметь | ПК - 4.3 Владеть |

| | | | |
|---|---|--|---|
| Готовность к осуществлению контроля качества сервис – процессов, используемых ресурсов, параметров технологических процессов Этап формирования компетенции - промежуточный | способы осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов | осуществлять мониторинг качества процесса сервиса. | методами контроля качества процессов сервиса, параметров технологических процессов и используемых ресурсов. |
|---|---|--|---|

3. Указание места практики в структуре образовательной программы.

Раздел основной образовательной программы бакалавриата Б.2 "Практика" является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

4. Указание объема практики в зачетных единицах и ее продолжительности в неделях либо в академических или астрономических часах.

| Семестр | Продолжительность (нед.) | ЗЕТ | Часов, в том числе часов контактной работы | Формы контроля |
|---------|--------------------------|-----|--|-----------------|
| 7 | 4 | 6 | 216/4 | Зачет с оценкой |

5. Содержание практики

| № п/п | Разделы (этапы) практики и виды работы | Результат обучения при прохождении практики |
|-------|---|--|
| 1 | Подготовительный этап: – Прибытие на базу практики, согласование подразделения, в котором будет организовано рабочее место. – Прохождение инструктажа по технике безопасности. – Получение индивидуального задания от руководителя практики | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК -2.1 ОПК -2.2 ОПК -2.3 ОПК -3.1 ОПК -3.2 ОПК -3.3 ОПК -6.1 ОПК -6.2 ОПК -6.3 ОПК -7.1 ОПК -7.2 ОПК -7.3 ПК -3.1 ПК -3.2 ПК -3.3 ПК -4.1 ПК -4.2 ПК -4.3 |
| 2 | Основной этап: 1. Сбор, обработка и анализ фактического материала в соответствии с индивидуальным заданием. 2. Выполнение индивидуального задания; 3. Периодический отчет перед руководителем практики о ходе выполнения индивидуального задания. | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК -2.1 ОПК -2.2 ОПК -2.3 ОПК -3.1 ОПК -3.2 ОПК -3.3 ОПК -6.1 ОПК -6.2 ОПК -6.3 ОПК -7.1 ОПК -7.2 ОПК -7.3 ПК -3.1 ПК -3.2 ПК -3.3 ПК -4.1 ПК -4.2 ПК -4.3 |
| 3 | Заключительный этап: 4. Синтез собранного фактического материала, подготовка аналитического материала в соответствии с индивидуальным заданием; 5. Подготовка отчетной документации по итогам практики. | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК -2.1 ОПК -2.2 ОПК -2.3 ОПК -3.1 ОПК -3.2 ОПК -3.3 ОПК -6.1 ОПК -6.2 ОПК -6.3 ОПК -7.1 ОПК -7.2 ОПК -7.3 ПК -3.1 ПК -3.2 ПК -3.3 ПК -4.1 ПК -4.2 ПК -4.3 |

| | | |
|--|--|--|
| | Оценка результатов прохождения практики обучающимися (дифференцированный зачет с оценкой) | УК-2.1 УК-2.2 УК-2.3 УК-3.1 УК-3.2 УК-3.3 ОПК -2.1 ОПК -2.2 ОПК -2.3 ОПК -3.1 ОПК -3.2 ОПК -3.3 ОПК -6.1 ОПК -6.2 ОПК -6.3 ОПК -7.1 ОПК -7.2 ОПК -7.3 ПК -3.1 ПК -3.2 ПК -3.3 ПК -4.1 ПК -4.2 ПК -4.3 |
|--|--|--|

6. Указание форм отчетности по практике.

Форма отчетности по практике – Отчет о прохождении практики (в соответствии с внутренними нормативными локальными актами СГЭУ)

Требования к отчету о прохождении практики:

Отчет по практике является документом, подлежащим учету и хранению на выпускающей кафедре. Он оформляется лично студентом (студентами), проходившим(и) практику.

Содержательная часть отчета отражает способности студента к сбору, обработке и отображению полученной информации, а оформительская – указывает на уровень сформированности навыков работы с документами.

Отчет может состоять как из текстового, так и из графического материалов. Текстовые материалы собираются в необходимой последовательности, листы нумеруются, скрепляются.

Обязательными структурными элементами отчета являются:

- титульный лист
- содержание (с указанием структурных элементов и соответствующих страниц);
- введение (краткое введение в содержание отчета, степень достижения целей и решенные задачи);
- основная часть отчета (в соответствии с индивидуальным заданием на практику);
- заключение (краткий анализ и выводы о достижении стоящих целей);
- список использованных или изученных источников, использованного программного обеспечения, информационно-справочных систем;

Текст отчета набирают на компьютере в текстовом процессоре MS Word, печатают на одной стороне белого стандартного листа формата А4 (210 X 297 мм) на принтере.

Размеры полей: верхнее и нижнее - 2 см; левое - 3 см; правое - 1,5 см.

Шрифт - Times New Roman.

Кегль (размер шрифта): основного текста - 14; сносок - 12; в таблицах и рисунках - 11 или 12 (по наполняемости).

Междустрочный интервал - полуторный. Выравнивание текста - по ширине. Нумерация страниц - в правом нижнем углу.

При оформлении в работе таблиц, схем, рисунков, диаграмм и т.д. следует учитывать следующее:

- каждая таблица и каждый рисунок (все иллюстрации в работе называются рисунками) должны иметь заголовки;
- каждая таблица и каждый рисунок должны иметь номер; не нумеруются только единственная в тексте таблица или рисунок;
- нумерация таблиц и рисунков может быть как сквозной (Таблица 1, Таблица 2 и т.д.), так и по главам (Рис. 1.1, Рис.5.2 и т.д.);
- при нумерации таблиц и рисунков знак «№» не ставится. Точка после цифры, обозначающей номер таблицы (рисунка), также не ставится.

7. Фонд оценочных средств для мероприятий текущего контроля обучающихся по практике

Текущий контроль является элементом системы независимой оценки качества образования в СГЭУ. Мероприятия текущего контроля по практике проводятся руководителем практики от университета в период проведения практики в следующих формах:

1. Контроль исполнения рабочего графика (плана) проведения практики.
2. Опрос обучающихся с использованием средств электронной информационно - образовательной среды СГЭУ.

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

| Результат обучения при прохождении практики | Оценочное средство | |
|---|--------------------------------------|---------------------|
| | Защита отчета о прохождении практики | Контрольные вопросы |
| УК-2 | + | + |
| УК-3 | + | + |
| ОПК -2 | + | + |
| ОПК -3 | + | + |
| ОПК -6 | + | + |
| ОПК -7 | + | + |
| ПК -3 | + | + |
| ПК -4 | + | + |

Уровни сформированности компетенций

Этап формирования компетенций УК-2; УК-3; ОПК-2; ОПК-3; ОПК-6; ОПК-7, ПК-3, ПК-4-промежуточный

Универсальные компетенции

УК-2 - Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

| | УК-2.1 Знать | УК-2.2 Уметь | УК-2.3 Владеть |
|---|--|---|---|
| Пороговый | Понятие правовой нормы | определять круг задач в рамках поставленной цели | навыками разработки оптимальных способов решения поставленных задач, |
| Стандартный (в дополнение к пороговому) | действующие правовые нормы, влияющие на рыночную ситуацию | Ранжировать круг задач в рамках поставленной цели | навыками решения поставленных задач, |
| Повышенный (в дополнение к пороговому и стандартному) | действующие правовые нормы, влияющие на имеющиеся ресурсы и создавая ограничения | выбирать оптимальные способы решения поставленных задач | навыками разработки оптимальных способов решения поставленных задач, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов |

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Этап формирования компетенции УК-3-промежуточный

| | УК-3.1 Знать | УК-3.2 Уметь | УК-3.3 Владеть (иметь навыки) |
|--|--------------|--------------|-------------------------------|
| | | | |

| | | | |
|---|--|---|--|
| Пороговый | методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами, свою роль в команде. | разрабатывать командную стратегию; организовывать работу коллективов; | методами организации и управления коллективом |
| Стандартный (в дополнение к пороговому) | методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами, свою роль в команде. | разрабатывать командную стратегию; организовывать работу коллективов; управлять коллективом; | методами организации и управления коллективом |
| Повышенный (в дополнение к пороговому и стандартному) | методики формирования команд; методы эффективного руководства коллективами, свою роль в команде. | разрабатывать командную стратегию; организовывать работу коллективов; управлять коллективом; разрабатывать мероприятия по личностному, образовательному и профессиональному росту | методами организации и управления коллективом, планированием его действий. |

Общепрофессиональные компетенции

ОПК-2- Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью;

| | ОПК -2.1 Знать | ОПК -2.2 Уметь | ОПК -2.3 Владеть |
|---|--|--|---|
| Пороговый | частично функции управления сервисной деятельностью | частично применять функции управления сервисной деятельностью | фрагментарными навыками реализации функций управления сервисной деятельностью |
| Стандартный (в дополнение к пороговому) | некоторые функции управления сервисной деятельностью | применять некоторые функции управления сервисной деятельностью | некоторыми навыками реализации функций управления сервисной деятельностью |
| Повышенный (в дополнение к пороговому и стандартному) | основные функции управления сервисной деятельностью | использовать основные функции управления сервисной деятельностью | навыками реализации функций управления сервисной деятельностью |

ОПК-3 - Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

Этап формирования компетенции ОПК - 3 - промежуточный

| Планируемые результаты обучения по программе | Планируемые результаты обучения по дисциплине | | |
|--|---|--|--|
| | ОПК-3.1: Знать: | ОПК-3.2: Уметь: | ОПК-3.3: Владеть (иметь навыки): |
| | подходы к оценке качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон | внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами | навыками оказания услуг в соответствии с заявленным качеством |
| Пороговый | основные показатели и подходы к оценке качества услуг и их характеристики; | оценивать качество оказания туристских услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон, | навыками обеспечения высокого уровня качества сервиса в туристском бизнесе в соответствии с международными |

| | | | |
|--|---|--|---|
| | | | и национальными стандартами |
| Стандартный (в дополнение к пороговому) | методы оценки бизнес-процессов | применять методы диагностики качества оказанных услуг, | Совершенствовать бизнес-процессы |
| Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному) | нормативно-правовую документацию, регламентирующую оценку качества услуг и бизнес-процессов | следовать основным положениям системы менеджмента качества в соответствии с международными и национальными стандартами | навыками контроля и корректировки оказываемых услуг |

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

Этап формирования компетенции ОПК - 6 - промежуточный

| ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса Этап формирования компетенции - промежуточный | ОПК -6.1 Знать | ОПК - 6.2 Уметь | ОПК - 6.3 Владеть |
|--|---|---|--|
| | нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области | применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности | навыками поиска информации в основных правовых системах, применения нормативно-правовых актов в профессиональной деятельности |
| Пороговый | частично знает нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области | частично обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности | частично осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной |
| Стандартный (в дополнение к пороговому) | достаточно полно знает нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области | достаточно обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности | достаточно осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной |
| Повышенный (в дополнение к пороговому и стандартному) | полностью знает нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области | полностью обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности | полностью осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для |

ОПК-7 - Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Этап формирования компетенции ОПК - 7 - промежуточный

| Планируемые результаты обучения по программе | Планируемые результаты обучения по дисциплине | | |
|--|--|---|--|
| ОПК-7 | ОПК-7.1: Знать: | ОПК-7.2: Уметь: | ОПК-7.3: Владеть (иметь навыки): |
| | требования и условия обеспечения безопасности обслуживания потребителей сервисных услуг, нормы трудового законодательства и нормативно-правовые акты РФ в области безопасного обслуживания | выполнять нормы обслуживания потребителей с целью обеспечения их безопасности на внутреннем и внешнем рынке, обеспечивать соблюдение требований | навыками соблюдения требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности, владеть информацией об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности |
| Пороговый | нормы трудового законодательства | соблюдать требования безопасного обслуживания, охраны труда и техники безопасности. | информацией об актуальных изменениях в сфере охраны труда и техники безопасности. |
| Стандартный (в дополнение к пороговому) | требования безопасного обслуживания, нормы и правила охраны труда и техники безопасности. | соблюдать нормативно-правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности. | информационным обеспечением нормативного регулирования требований охраны труда и техники безопасности. |
| Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному) | нормативно-правовые акты, регулирующие охрану труда и технику безопасности. | выполнять нормы обслуживания потребителей | навыками соблюдения требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности |

ПК-3 - Способен работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовывать вид, форму и объем процесса сервиса с учетом основных психологических особенностей потребителя

Этап формирования компетенции ПК - 3 - промежуточный

| Планируемые результаты обучения по программе | Планируемые результаты обучения по дисциплине | | |
|--|---|--|---|
| | ПК-3.1: Знать: | ПК-3.2: Уметь: | ПК-3.3: Владеть (иметь навыки): |
| Пороговый | теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей; | применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий по- | навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей; |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | основные этапы, течения, концепции истории деловой этики | требителей услуг; понимать взаимоотношение нравственного и социального, специфики нравственного отношения человека к миру | |
| Стандартный (в дополнение к пороговому) | теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей; основные этапы, течения, концепции истории деловой этики; условия формирования моральных кодексов, регулирующих сферу управления и деловых отношений | применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг; понимать взаимоотношение нравственного и социального, специфики нравственного отношения человека к миру; определять сущность нравственности и ее место в сфере деловых отношений; | навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей; навыками осмысления этического аспекта ситуаций профессиональной деятельности; |
| Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному) | теоретические основы работы контактных служб различных предприятий сервиса, принципы организации работы в контактной зоне с потребителями, технологии взаимодействия в контактной зоне с потребителями, основы деловой этики и риторики с разными социальными, культурными и национальными группами потребителей; основные этапы, течения, концепции истории деловой этики; условия формирования моральных кодексов, регулирующих сферу управления и деловых отношений, своеобразие деловой этики, ее месте в системе гуманитарного знания | применять принципы организации видов сервиса в работе контактных служб предприятий сервиса, уметь взаимодействовать в контактной зоне, согласовывать виды, формы и объем процесса сервиса с учетом социальной политики государства, этнических, конфессиональных и культурных различий потребителей услуг; понимать взаимоотношение нравственного и социального, специфики нравственного отношения человека к миру; определять сущность нравственности и ее место в сфере деловых отношений; применять принципы деловой этики в профессиональной деятельности. | навыками предоставления услуг работниками контактных служб предприятий сервиса, технологиями консультирования и формирования видов, форм и объемов процесса сервиса в разрезе групп потребителей; навыками осмысления этического аспекта ситуаций профессиональной деятельности; пониманием смысла нравственных противоречий в сфере деловых отношений и управления, различать деловую этику и этикет |

ПК-4 - Способен контролировать качество сервис-процессов, используемых ресурсов, параметров технологических процессов

Этап формирования компетенции ПК - 4 - промежуточный

| | | | |
|------------------------|--|----------------|-------------------------|
| Планируемые результаты | Планируемые результаты обучения по дисциплине | | |
| | ПК-4.1: Знать: | ПК-4.2: Уметь: | ПК-4.3: Владеть (иметь) |

| обучения по программе | | | навыки): |
|--|---|---|--|
| Пороговый | основные параметры технологических процессов и используемых ресурсов | использовать различные средства для мониторинга качества процесса сервиса | основными навыками контроля качества процессов сервиса, параметров технологических процессов и используемых ресурсов |
| Стандартный (в дополнение к пороговому) | требования к качеству процесса сервиса, параметрам технологических процессов, используемым ресурсам | проводить мониторинг качества процесса сервиса | методикой контроля качества процессов сервиса, параметров технологических процессов и используемых ресурсов |
| Повышенный (в дополнение к пороговому, стандартному) | способы осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов | интерпретировать результаты мониторинга качества процесса сервиса и выработать управленческие решения | владеть методами разработки производственной программы на основе контроля качества процессов сервиса, параметров технологических процессов и используемых ресурсов |

Процедура защиты отчета о прохождении практики

1. Защита проводится в случае, если отчет о прохождении практики соответствует требованиям, установленным настоящей программой, а руководитель практики от университета в характеристике, прилагаемой к отчету рекомендовал отчет к защите.
2. Защита отчета по практике производится публично на заседании комиссии.
3. В состав комиссии входят лица из числа профессорско-преподавательского состава СГЭУ, а также не менее одного эксперта образовательных программ СГЭУ.
4. На защите студент отчитывается о выполнении индивидуального задания на практику.
5. На защите практики студент должен хорошо ориентироваться в содержании представленного отчета, уметь раскрыть общие результаты практики, продемонстрировать полученные навыки и умения, отвечать на теоретические и практические вопросы, дать предложения по совершенствованию и организации работы базы практики, сделать индивидуальные выводы о практической значимости для себя проведенного вида практики.

Контрольные вопросы

1. Опишите протокол деловых встреч и этикет с учетом национальных и корпоративных особенностей потребителей, сотрудников, партнеров и заинтересованных сторон.
2. Каковы особенности организации устных и письменных коммуникаций с потребителями, партнерами и заинтересованными сторонами.
3. Какими нормативно-правовыми актами руководствуется в своей деятельности предприятие гостиничного/ ресторанного бизнеса?
4. Каковы потребности гостиничного комплекса и предприятий питания в материальных, трудовых, финансовых, организационных и иных ресурсах?
5. Каковы принципы и методы создания системы контроля работы персонала гостиничных комплексов и предприятий питания?
6. Назовите способы оценки соответствия качества выполняемых работ разработанным на предприятии регламентам и стандартам.
7. Каким образом проводятся работы по подтверждению соответствия гостиничного комплекса или предприятия питания действующей системе классификации или системе менеджмента качества?

8. Назовите показатели эффективности деятельности департаментов гостиничных комплексов и предприятий питания.
9. Каков типичный набор и источники проблемных ситуаций и конфликтов с потребителями на предприятии гостиничного/ ресторанного бизнеса?
10. Назовите правила и стандарты обслуживания, нормы поведения в проблемной ситуации, связанной с обслуживанием потребителей гостиничных/ресторанных услуг.
11. Соблюдаются ли на исследуемом предприятии правила проведения совещаний и собраний трудового коллектива, способы формирования лояльности внутренних и внешних потребителей?
12. Какие национальные особенности и межкультурные коммуникации учитываются в исследуемом предприятии гостиничного/ ресторанного бизнеса?

Шкала и критерии оценивания

| Оценка | Критерии оценки | Код оцениваемых компетенций | Уровень сформированности компетенций |
|-------------------------------|--|--|--------------------------------------|
| Зачтено (с оценкой «Отлично») | <ul style="list-style-type: none"> – индивидуальное задание выполнено в полном объеме, обучающийся проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению; – отчет о прохождении практики составлен в соответствии с требованиями и представлен в полном объеме; – сроки выполнения индивидуального задания и представления отчета не нарушены; – в процессе защиты отчета по практике студент демонстрирует системность и глубину знаний, владеет специальной терминологией, отвечает на вопросы исчерпывающе; – при прохождении практики студент соблюдал правила внутреннего трудового распорядка, охраны труда и пожарной безопасности. | УК-2 УК-3 ОПК -2 ОПК -3 ОПК -6 ОПК -7 ПК -3 ПК -4 | Повышенный |

| | | | |
|---|--|--|------------------------------------|
| <p>Зачтено (с оценкой «Хорошо»)</p> | <ul style="list-style-type: none"> – индивидуальное задание выполнено в полном объеме, обучающийся допустил неточности, в основном технического характера. – отчет о прохождении практики представлен в полном объеме, но при его составлении допущены неточности в структурировании материала, в оформлении, нарушена логика изложения. – сроки выполнения индивидуального задания и представления отчета не нарушены; – в процессе защиты отчета по практике студент демонтирует системность и глубину знаний, владеет специальной терминологией, отвечает на вопросы, но допускает незначительные неточности; – при прохождении практики студент соблюдал правила внутреннего трудового распорядка, охраны труда и пожарной безопасности. – при прохождении практики студент соблюдал правила внутреннего трудового распорядка, охраны труда и пожарной безопасности. | <p>УК-2 УК-3 ОПК -2 ОПК -3 ОПК -6 ОПК -7 ПК -3 ПК -4</p> | <p>Повышенный</p> |
| <p>Зачтено (с оценкой «Удовлетворительно»)</p> | <ul style="list-style-type: none"> – индивидуальное задание в целом выполнено, но имеются недостатки в выполнении отдельных заданий. – отчет о прохождении практики представлен в полном объеме, но при его составлении нарушено структурирование материала, индивидуальное задание раскрыто не полностью, есть недостатки в оформлении материала. – сроки выполнения индивидуального задания и представления отчета нарушены; – в процессе защиты отчета по практике студент демонтирует недостаточную полноту знаний, допускает ошибки в использовании специальной терминологии, неглубоко анализирует материал, сущность вопроса раскрывает только после наводящих вопросов преподавателя. – при прохождении практики студент соблюдал правила внутреннего трудового распорядка, охраны труда и пожарной безопасности. | <p>УК-2 УК-3 ОПК -2 ОПК -3 ОПК -6 ОПК -7 ПК -3 ПК -4</p> | <p>Пороговый</p> |
| <p>Не зачтено (с оценкой «Неудовлетворительно»)</p> | <ul style="list-style-type: none"> – индивидуальное задание выполнено частично, имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала; | <p>УК-2 УК-3 ОПК -2 ОПК -3 ОПК -6 ОПК -7 ПК -3</p> | <p>Компетенции не сформированы</p> |

| | | | |
|--|---|-------|--|
| | <p>– отчет о прохождении практики представлен не в полном объеме, структурирование нарушено, индивидуальное задание не раскрыто, оформление отчета полностью не соответствует требованиям, сроки сдачи отчета нарушены.</p> <p>– в процессе защиты студент демонстрирует фрагментарные знания, не владеет специальной терминологией, допускает грубые логические ошибки при ответе на вопросы преподавателя, которые не может исправить самостоятельно.</p> <p>– при прохождении практики студент не соблюдал правила внутреннего трудового распорядка, охраны труда и пожарной безопасности.</p> | ПК -4 | |
|--|---|-------|--|

9. Материально-техническое и учебно-методическое обеспечение, необходимое для проведения практики

9.1 Литература:

ОСНОВНАЯ ЛИТЕРАТУРА

Скобкин, С. С. Экономика организации в гостиничном сервисе : учебник и практикум для среднего профессионального образования / С. С. Скобкин. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 373 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-09811-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/494834> (дата обращения: 11.06.2022).

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ЛИТЕРАТУРА

Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов / М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. — Москва : Издательство Юрайт, 2022. — 190 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13009-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/497291> (дата обращения: 11.06.2022).

9.2. Перечень лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 10 Education / Microsoft Windows 7 / Windows Vista Business
2. Office 365 ProPlus, Microsoft Office 2019, Microsoft Office 2016 Professional Plus (Word, Excel, Access, PowerPoint, Outlook, OneNote, Publisher) / Microsoft Office 2007 (Word, Excel, Access, PowerPoint)

9.3 Современные профессиональные базы данных, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Профессиональная база данных «Информационные системы Министерства экономического развития Российской Федерации в сети Интернет» (Портал «Официальная Россия» - <http://www.gov.ru/>)
2. Профессиональная база данных «Финансово-экономические показатели Российской Федерации» (Официальный сайт Министерства финансов РФ - <https://www.minfin.ru/ru/>)
3. Профессиональная база данных «Официальная статистика» (Официальный сайт Федеральной службы государственной статистики - <http://www.gks.ru/>)

9.4. Информационно-справочные системы, к которым обеспечивается доступ обучающихся

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс»
2. Справочно-правовая система «ГАРАНТ-Максимум»

9.5. Специальные помещения

| Наименование специального помещения | Оборудование |
|---|---|
| Учебная аудитория для групповых и индивидуальных консультаций | Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ |
| Учебные аудитории для текущего контроля и промежуточной аттестации | Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ |
| Помещение для самостоятельной работы | Комплекты ученической мебели Мультимедийный проектор Доска Экран Компьютеры с выходом в сеть «Интернет» и ЭИОС СГЭУ |
| Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования | Комплекты специализированной мебели для хранения оборудования |