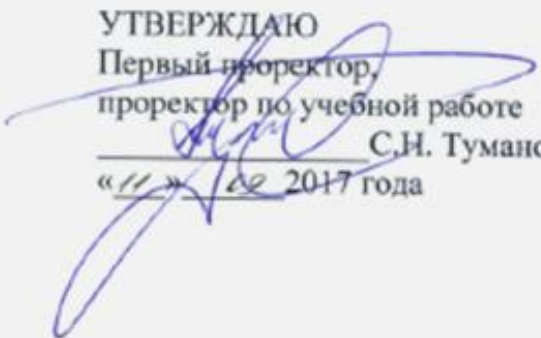


Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Саратовская государственная юридическая академия»

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор,
проректор по учебной работе


С.Н. Туманов

«11» 02 2017 года

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

(практики по получению первичных профессиональных умений и навыков)

по направлению подготовки

43.03.01 Сервис

(уровень бакалавриата)

Профиль «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов»

форма обучения – очная, заочная

(для набора 2015, 2016 года)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (профиль «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов») (далее – учебная практика) является обязательным разделом основной профессиональной образовательной программы высшего образования и является одним из важнейших элементов учебного процесса и позволяет обучающимся овладеть общекультурными, общепрофессиональными и профессиональными компетенциями, закрепить и расширить теоретические знания.

В соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки Российской Федерации 20.10.2015 № 1169) учебная практика входит в Блок «Практики, в том числе научно-исследовательская работа (НИР)», отнесённый к вариативной части основной образовательной программы высшего образования по программе бакалавриата, который является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно направленных на получение первичных профессиональных умений и навыков.

Продолжительность учебной практики по направлению подготовки Сервис составляет 2 недели (3 зачетные единицы). В соответствии с учебным планом учебная практика на очной форме обучения проходит на 2 курсе в 4 семестре, на заочной – на 3 курсе в межсессионный период. Студентам, обучающимся на базе среднего профессионального образования учебная практика может быть переаттестована на основе имеющегося образования. Период (срок) прохождения практики определяется учебными планами, календарными учебными графиками и приказами ректора о направлении обучающихся на практику. По заочной форме обучения – распоряжением директора института.

Тип учебной практики – практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности.

Способы проведения учебной практики – стационарно.

Учебная практика обучающихся проходит в:

– организациях и предприятиях гостиничного, ресторанного и туристического сервиса: гостиничные, ресторанные, санаторно-курортные и рекреационные комплексы, туристические агентства, туристические фирмы, экскурсионные бюро, музейно-выставочные комплексы, другие учреждения, связанные с предоставлением гостиничных, ресторанных и туристических услуг;

– органах государственного управления федерального, регионального и муниципального уровней, осуществляющих управление и координацию

деятельности в сфере курортов, туризма и молодежной политики: министерства, департаменты, комитеты (министерства по культуре, курортам и туризму, департаменты по культуре и туризму, департаменты по межрегиональным связям и туризму, комитеты по культуре и туризму, комитеты по делам молодежи и туризму, комитеты по развитию туризма и т.д.); управления (управление культуры и туризма, управление туризмом и делами молодежи). молодежи и туризму, комитеты по развитию туризма и т.д.); управления (управление культуры и туризма, управление туризмом и делами молодежи и др.

Студенты заочной формы обучения проходят учебную практику на основе договоров с организациями, деятельность которых соответствует профессиональным компетенциям, осваиваемым в рамках основной профессиональной образовательной программы высшего образования (далее – профильная организация).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения практики устанавливается Академией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

Цель учебной практики – ознакомление со структурой гостинично-ресторанных и туристических комплексов (предприятий, организаций), в ходе которой осуществляется формирование первичных профессиональных умений, изучение и освоение направлений деятельности и организации их работы, а также формирование компетенций обучающихся в процессе выполнения определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Учебная практика осуществляется непрерывным периодом в сроки определенные календарным учебным графиком и приказом ректора Академии или распоряжением директора института.

Задачами учебной практики являются:

организационно-управленческая деятельность:

- участие в планировании деятельности предприятия сервиса;
- участие в организации контактной зоны для обслуживания потребителей;
- участие в организационно-управленческой деятельности предприятия сервиса, формировании клиентурных отношений;
- выбор оптимальных процессов сервиса, соответствующего запросам потребителя, организация процесса предоставления услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений;
- оценка производственных и непроизводственных затрат на обеспечение деятельности предприятия сервиса;

научно-исследовательская деятельность:

- разработка элементов оптимизации сервисной деятельности;
- участие в исследованиях потребительского спроса;

- мониторинг потребностей;
- участие в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;
- участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формировании клиентурных отношений;

сервисная деятельность:

- проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;
- выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;
- обобщение необходимого варианта процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;
- предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен:

знать:

- содержание и особенности профессиональной этики в сервисной деятельности, возможные пути (способы) разрешения конфликтных ситуаций в контактной зоне с потребителем;
- функции, задачи, особенности и социальную значимость своей будущей профессии;
- виды и технологии осуществления сервисной деятельности, классификацию и характеристику услуг, теорию организации обслуживания;
- методы эффективного общения с потребителями услуг, коллегами и деловыми партнерами сервисного предприятия (организации);
- содержание, особенности и методы организации работы в «контактной зоне» с потребителем;
- основные направления деятельности предприятий (организаций) гостинично-ресторанного сервиса и туризма, их организационную структуру;
- современные информационно-коммуникационные технологии в сфере сервиса;
- методы сохранения и защиты экосистемы в процессе сервисной деятельности;
- особенности социальной политики государства, действие социальных стандартов, направленных на качество жизни.

уметь:

- применять нравственные нормы и правила поведения на практике;
- работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;
- применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения;
- использовать нормативно-правовые акты при работе с документацией, методы и средства защиты окружающей среды в сервисной

деятельности;

- применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности;
- использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества работ, услуг;

владеть:

- методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности;
- навыками поведения в контактной зоне с потребителями в соответствии с нормами этикета;
- навыками грамотного использования информационно-коммуникационных систем (систем бронирования), методов, способов и средств получения, хранения, переработки информации на предприятиях сервиса;
- навыками письменного аргументированного изложения собственной точки зрения, методами грамотного оформления отчета по результатам проведенных работ.

Результаты прохождения учебной практики студента определяются приобретаемыми в ходе нее компетенциями, то есть его способностью применять знания, умения и навыки в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

Учебная практика базируется на теоретическом освоении таких учебных дисциплин, как: «Введение в специальность», «Сервисная деятельность», «Сервисология», «Социальное государство», «Основы предпринимательской деятельности», «Экономическая и политическая география», «Информатика», «Информационные технологии в сервисе», «Гостиничный сервис» и т.п.

Прохождение обучающимися учебной практики является составной частью учебного процесса и необходимо для последующего изучения ими учебных дисциплин профессионального цикла, а также для прохождения ими производственной практики.

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен овладеть следующими общекультурными и профессиональными компетенциями.

Общекультурные компетенции (ОК):

- способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-3);
- способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-4);
- способностью к самоорганизации и самообразованию (ОК-5).

Профессиональные компетенции (ПК):

сервисная деятельность:

- способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной

деятельности (ПК-9)

– – готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11).

2. РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ

Руководство учебной практикой осуществляется руководителем практики из числа профессорско-преподавательского состава Академии (руководитель практики от Академии).

Руководителем практики от профильной организации назначается уполномоченный на это сотрудник, работник, служащий, иной представитель, назначаемый в соответствии с п. 16 Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования в ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия». Руководитель практики от профильной организации назначается по прибытии обучающихся на практику.

Руководителем практики от Академии и руководителем практики от профильной организации составляется совместный рабочий график (план) проведения практики.

Руководитель практики от Академии:

- составляет рабочий график (план) проведения практики;
- разрабатывает индивидуальные задания для обучающихся, выполняемые в период практики;
- участвует в распределении обучающихся по рабочим местам и видам работ в организации;
- осуществляет контроль за соблюдением сроков проведения практики и соответствием ее содержания требованиям, установленным основной профессиональной образовательной программой высшего образования;
- оказывает методическую помощь обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий, а также при сборе материалов к выпускной квалификационной работе в ходе преддипломной практики;
- осуществляет сбор материалов практики от обучающихся и их проверку на соответствие требованиям программы учебной практики;
- оценивает результаты прохождения практики обучающимися.

Руководитель (руководители) практики от Академии закрепляются за каждой учебной группой.

Руководитель практики от профильной организации:

- согласовывает индивидуальные задания, содержание и планируемые результаты практики;
- предоставляет рабочие места обучающимся;
- обеспечивает обучающимся безопасные условия прохождения практики, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;

- проводит инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка;
- составляет подробную характеристику на практиканта по окончании практики.

При проведении практики в профильной организации руководителем практики от Академии и руководителем практики от профильной организации составляется совместный рабочий график (план) проведения практики.

3. ОБЯЗАННОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Обучающиеся в период прохождения практики обязаны:

- своевременно прибыть к месту прохождения практики;
- следовать выполнению рабочего графика (плана) проведения практики, составленным совместно руководителем практики от организации и руководителем практики от профильной организации;
- полностью и точно выполнять индивидуальные задания, предусмотренные программой практики;
- соблюдать правила внутреннего трудового распорядка и иные требования, касающиеся режима труда по месту прохождения практики;
- соблюдать требования охраны труда и пожарной безопасности;
- соблюдать специальные режимные и иные требования к организации работы по месту прохождения практики;
- ежедневно вести записи в дневнике прохождения практики, отражая основные данные о проделанной работе (данные дневника должны совпадать с хронологией подготовленных документов);
- выполнять соответствующие программе практики указания руководителя практики, как от Академии, так и от профильной организации;
- представлять материалы практики руководителю практики от Академии в срок, установленный Положением о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования в ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия».

Во время прохождения практики обучающийся должен подготовить следующие документы:

- дневник;
- отчет;
- характеристика;
- индивидуальные задания, согласованные с руководителем практики от Академии;
- иные документы в соответствии с требованиями программы практики.

4. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Учебная практика включает следующие этапы:

Подготовительный этап:

- организационное собрание обучающихся с руководителем производственной практики учебно-методического управления, ознакомление

с порядком проведения практики, мерами безопасности, с документами отчетности;

- проверяется наличие договора с профильной организацией, в случае отсутствия заключается договор;
- назначение руководителей практики от Академии;
- собрание с руководителями практики от Академии;
- составление рабочего графика (плана) проведения практики;
- выдача индивидуальных заданий для обучающихся, выполняемых в период практики;
- выдача направлений на прохождение учебной практики каждому обучающемуся.

Основной этап:

- своевременное прибытие к месту прохождения практики;
- выполнение рабочего графика (плана) проведения практики, составленного совместно руководителем практики от организации и руководителем практики от профильной организации;
- согласование и выполнение индивидуальных заданий, предусмотренных программой практики;
- выполнение индивидуальных заданий, предусмотренных программой практики;
- соблюдение правил внутреннего трудового распорядка ведомства (организации);
- ежедневное заполнение дневника, с указанием выполняемых поручений, заданий и т.п.;
- выполнение указаний, относящихся к практике, руководителя практики как от Академии, так и от профильной организации.

Заключительный этап включает:

- подготовка отчета по результатам прохождения практики;
- подписание характеристики в ведомстве (организации), в котором практика была успешно пройдена;
- встреча с руководителем практики от Академии (за 7 дней до даты промежуточной аттестации) с целью выявления и устранения недочетов в оформлении документов, необходимых для представления комиссии по промежуточной аттестации;
- подготовка к промежуточной аттестации;
- промежуточная аттестация по итогам практики.

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ГОСТИНИЧНОМ ХОЗЯЙСТВЕ

В результате освоения программы производственной практики обучающийся должен овладеть основными организационно-управленческими и маркетинговыми функциями:

- организации приема, размещения и обслуживания на предприятиях гостиничного сервиса;

- использования нормативно-технической документации, справочников и других информационных источников в профессиональной деятельности;
- решения практических вопросов по эксплуатации номерного фонда и оборудования; оформления интерьера жилых номеров, служебных и общественных помещений предприятий гостиничного сервиса;
- осуществления учета в гостиничном хозяйстве с использованием средств компьютерного обеспечения;
- планирования и анализа производственной маркетинговой и финансовой деятельности предприятий гостиничного сервиса;
- делового общения;
- составление и оформление служебной документации (корреспонденции), в т.ч. и на иностранном языке;
- использования в профессиональной деятельности иностранного языка;
- обеспечения рекламной деятельности предприятий гостиничного сервиса;
- организации ухода за жилыми номерами, служебными и общественными помещениями предприятий гостиничного сервиса с использованием электронного оборудования и других средств механизации труда.

Практика для получения первичных профессиональных умений и навыков, практика по профилю подготовки обучающихся проводятся на предприятиях гостиничного сервиса различных организационно – правовых форм, отвечающих современным требованиям социально – культурного сервиса, с полным циклом обслуживания и квалификационным персоналом.

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ ТУРИСТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В период прохождения практики обучающиеся должны знать:

1. Нормативно-правовые акты, обеспечивающие деятельность туристского агентства:
2. Знать содержание комплекта документов для работы туристической компании:
 - а) Комплект «Договорись с клиентом»:**
 1. Договор о реализации туристского продукта (купля-продажа).
 2. Приложение к Договору о реализации туристского продукта – Заявка на бронирование.
 3. Приложение к Договору о реализации туристского продукта – Сведения о туроператоре, финансовом обеспечении туроператора, порядке получения возмещения в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора.
 4. Договор на организацию санаторно-курортного обслуживания (поручение).
 5. Договор купли-продажи авиабилетов.
 6. Договор поручения на приобретение туристского продукта для юридического лица (с корпоративным клиентом)
 7. Приложение к Договору поручения на приобретение туристского

продукта для юридического лица (с корпоративным клиентом) - Заявка на бронирование.

8. Приложение к Договору поручения на приобретение туристского продукта для юридического лица (с корпоративным клиентом) - Сведения о туроператоре, финансовом обеспечении туроператора, порядке получения возмещения в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора.

9. Договор поручения на оформление визы.

10. Приложение к Договору поручения на оформление визы - Отчет поверенного.

11. Договор поручения на обмен валюты, для физического лица.

12. Приложение к Договору поручения на обмен валюты, для туриста - физического лица – Доверенность на обмен валюты.

13. Форма Доверенности универсальная - на получение документов от имени туриста по любому поручению.

14. Форма Отчета поверенного универсальная, для договора поручения.

15. Бланк строгой отчетности путевка.

б) Комплект договоров «Управление персоналом и офисом турфирмы» - набор инструкций, правил и распорядительных документов для работы турфирмы:

1. Государственный стандарт РФ «Туристские услуги. Общие требования» - требования к туристической компании, офису, уголку потребителя.

2. Анкета кандидата на должность менеджера туристической компании

3. Типовой трудовой договор.

Должностные инструкции специалистов туристического офиса:

4. Менеджер по бронированию и продаже туров

5. Менеджер туристического агентства

6. Менеджер по работе с персоналом

7. Главный бухгалтер туристической компании

8. Бухгалтер-кассир

9. Договор о полной материальной ответственности курьера

10. Директор туристической компании

11. Заместитель директора туристической компании

12. Бланк-заказ

13. Требования к информации о туре для потребителей. Образец: приложение «Памятка Туристу»

14. Расписка - отказ от страховки

15. Образец расписки об ответственном хранении и передаче документов
В период прохождения практики обучающиеся должны овладеть навыками, которые следует разделить по сегментам рынка:

ВЫЕЗДНОЙ ТУРИЗМ

— уметь собирать информацию по направлениям (страны и регионы) турфирмы на выездном рынке;

— уметь анализировать деятельности туроператоров, с которыми сотрудничает турфирма по направлениям (изучение каталогов, web-страниц,

реклама);

— уметь работать с документацией, необходимой для работы турфирмы в качестве турагента в выездном туризме (фингарантии, договоры с туроператорами);

Владеть основными навыками работы менеджера на выездном направлении:

а) вести телефонные переговоры с туристами, как часть корпоративной культуры;

б) работа с туристом в офисе (выбор туров);

в) подача заявки (получение навыков обращения с такими средствами связи как факс и электронная почта);

г) подтверждение тура (ознакомится с существующими формами подтверждений различных туроператоров);

д) заключение договора с туристом, оформление путевки БСО ТУР-1, оформление договора страхования (с туристом), оплата тура, выдача памятки туристу, выезжающему за рубеж (медицинские, пограничные и таможенные формальности);

е) бронирование авиабилетов и гостиниц;

ж) заполнять необходимые документы при оформлении заграничных паспортов (ОФМС России).

ВЪЕЗДНОЙ И ВНУТРЕННИЙ ТУРИЗМ

— владеть знаниями о направлениях (маршруты, туристические базы, санатории и курорты) турфирмы на въездном рынке;

— анализировать деятельности турагентов, с которыми сотрудничает турфирма по направлениям, а также основных источников, из которых туристы/турагенты получают информацию о фирме (изучение каталогов, web-страниц, реклама);

— уметь работать с документацией, необходимой для работы турфирмы в качестве туроператора/турагента во въездном туризме (фингарантии, договоры с туроператора-ми/турагентами, туристическими базами, автотранспортными предприятиями, гостиницами, МЧС);

Владеть основными навыками работы менеджера на въездном направлении:

а) вести телефонные переговоры и переписку с туристами, как часть корпоративной культуры (выбор туров);

б) работа с туристом в офисе (выбор туров);

в) прием и обработка заявки (получение навыков обращения с такими средствами связи как факс и электронная почта);

г) подтверждение тура (ознакомится с существующей формой подтверждения);

д) заключение договора с туристом, оформление путевки/ваучера, оформление договора страхования (с туристом), оплата тура, выдача памятки туристу, путешествующему по маршруту или проживающему на туристической базе;

е) бронирование авиабилетов и гостиниц;

ж) ознакомление с процедурой приглашения в Россию иностранных

граждан (визовая поддержка и порядок регистрации в соответствующих отделах ФСБ и УФМС России)

Ознакомление и непосредственное участие обучающегося в качестве стажера-помощника гида инструктора на активных маршрутах турфирмы (составление рациона и меню похода, закуп продуктов, подбор снаряжения, бивачные работы на маршруте, владение информацией краеведческого характера и навыки общения с туристами на маршруте).

Ознакомление и непосредственное участие обучающегося в качестве стажера-помощника администратора на туристической базе/кемпинге (прием и размещение туристов, экскурсионная программа, предоставление дополнительных услуг, владение информацией краеведческого характера, навыки общения с туристами и анимация).

5. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ МАТЕРИАЛОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Во время прохождения практики обучающийся должен подготовить следующие документы:

- дневник;
- отчет;
- характеристика;
- индивидуальные задания, согласованные с руководителем практики от Академии;
- иные документы в соответствии с требованиями программы практики.

5.1. ДНЕВНИК

В течение всего периода учебной практики практикант ежедневно производит записи в дневнике, обстоятельно отражая проделанную работу, в соответствии с индивидуальными заданиями. При заполнении дневника практикант должен исходить из того, что полнота и своевременность записей о прохождении практики существенно облегчит составление письменного отчета по итогам.

Записи должны отражать не только проведенную работу, но и самостоятельный анализ ее содержания и особенностей, отношения практиканта к спорным вопросам практики, встретившимися затруднениями в решении тех или иных вопросов. Заполняя дневник, практикант должен исходить из того, что полнота и своевременность записей о прохождении практики существенно облегчит составление письменного отчета.

Дневник после последней записи заверяется подписью руководителя практики с расшифровкой Ф.И.О., должности, звания и печатью «для пакетов» или штампом.

5.2. ОТЧЕТ

По окончании практики обучающийся на основании индивидуального плана, дневника и других материалов составляет отчет о работе, проведенной в период практики.

Отчет по своему содержанию отличается от дневника, не должен его повторять. Если в дневнике перечисляются различные виды работ, ежедневно проводимые практикантами, то отчет должен отражать и обстоятельные выводы практиканта о проделанной работе.

Примерная структура отчета по учебной практике:

Отчет по учебной практике включает следующие разделы:

Титульный лист.

Введение.

Во введении указываются сроки прохождения практики, наименование организации, где обучающийся проходил практику, подразделение, выполняемая работа, руководитель практики от организации. Дается обоснование актуальности выбранной практики, формулируются цель и задачи, которые практикант ставит и решает в ходе выполнения отчета.

Основная часть отчета.

Основная часть отчета по практике состоит из трех разделов.

В первом разделе дается краткая характеристика организации, цели и задачи организации, правила делопроизводства, принципы организации и основные направления деятельности, обязанности и функции основных структурных подразделений и должностных лиц, нормативные документы, регламентирующие деятельность организации.

Во втором разделе содержится развернутая характеристика выполненной работы:

- содержание выполненной обучающимся работы при прохождении практики, какие виды деятельности выполнял практикант, какие трудности возникли у него при прохождении практики;
- выводы о том, в какой мере практика способствовала закреплению и углублению теоретических знаний, приобретению практических навыков;
- недостатки и упущения, имевшие место при прохождении практики, в чем конкретно они выражались;
- другие сведения, отражающие прохождение практики обучающимся.

В третьем разделе отражаются результаты полученных первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности.

Заключение.

В заключении подводятся итоги практики, отражаются полученные навыки и практические умения; степень выполнения программы практики; предложения, направленные на улучшение организации в проведении практики.

Приложения.

К отчету должны быть приложены документы, над которыми работал обучающийся (если размещение этих документов не составляет государственную тайну), документы, которые были использованы в качестве образцов в работе.

Следует также помнить, что отчет по практике – это исследовательская работа, поэтому текст должен быть отредактирован и стиль изложения должен соответствовать общепринятым требованиям к текстам подобного характера.

Так, при изложении материала в тексте не допускаются сокращения слов, вопросительные и восклицательные предложения, а также газетные клише, рекламные слоганы и т.п. Не рекомендуется использовать в тексте местоимения «я», «мною», словосочетание «в моей работе» и т.п. – лучше использовать нейтральные формы – «известно, что», «по мнению специалистов», «данная работа», «в настоящей работе» и т.д. В случае изложения собственной точки зрения рекомендуется использовать выражение «в результате исследования было выявлено, что ...» и другие подобные фразы.

5.3. ХАРАКТЕРИСТИКА

По завершении практики руководителем практики от организации составляется подробная характеристика, которая содержит данные о выполнении обучающимся программы практики, об отношении практиканта к работе, об оценке его умений и навыков применять теоретические знания на практике или на той или иной работе, степень сформированных компетенций, стремления и профессиональные способности обучающегося, также характеристика может содержать краткую характеристику личных и деловых качеств.

Характеристика подписывается руководителем организации (с указанием должности), в котором она проводилась, заверяется (или приравненной к ней) печатью организации.

Оформление дневника, отчета и характеристики должно соответствовать п. 24 Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования в ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия».

6. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ

Проверка результатов прохождения обучающимся учебной практики проводится в форме сдачи дифференцированного зачета – защиты материалов практики.

Защита материалов практики проходит в Академии, в комиссии, состоящей не менее чем из трех педагогических работников, относящихся к профессорско-преподавательскому составу кафедр, в том числе руководитель практики от Академии.

Промежуточная аттестация по итогам практики проходит во внеучебное время в соответствии с расписанием, утвержденным первым проректором, проректором по учебной работе по согласованию с учебно-методическим управлением Академии в соответствии с учебными планами и календарным учебным графиком.

Обучающиеся, не выполнившие программу учебной практики по уважительной причине, которая должна быть подтверждена документально, направляются на практику повторно в свободное от учебных занятий время,

на основании заявления и с разрешения первого проректора, проректора по учебной работе ФГБОУ ВО «СГЮА». Организуется дополнительная комиссия по приему защиты практики у обучающихся.

Обучающимся, не выполнившим программу практики без уважительных причин, объявляется выговор, после чего они направляются на практику повторно, в свободное от учебы время на основании заявления и с разрешения первого проректора, проректора по учебной работе ФГБОУ ВО «СГЮА».

Обучающиеся могут быть направлены на повторное прохождение практики, как правило, один раз.

Обучающиеся, не выполнившие программу практики после повторного направления на нее или получившие отрицательную оценку на защите либо непрошедшие промежуточную аттестацию по итогам практики, могут быть отчислены из Академии в связи с невыполнением обязанностей по освоению образовательной программы и выполнению учебного (индивидуального) плана в порядке, предусмотренном локальными нормативными актами Академии.

После промежуточной аттестации по итогам практики отчеты практикантов сдаются руководителю отдела практики Академии для изучения и обобщения с целью улучшения организации и проведения практики в Академии. Характеристика хранится в личном деле обучающегося.

Остальные документы возвращаются обучающимся.

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

Паспорт фонда оценочных средств по учебной практике

| № п/п | Этапы формирования (контролируемые этапы практики) | Наименование оценочного средства | Код контролируемой компетенции (или ее части) |
|-------|--|--|---|
| 1. | Основной этап | Дневник, отчет о прохождении практики, индивидуальное задание. | ОК-3, ОК-4, ОК-5, ПК-9, ПК-11 |
| 2. | Заключительный этап | Отчет о прохождении практики, характеристика. | ОК-3, ОК-4, ОК-5 |
| 3. | Промежуточная аттестация | Дифференцированный зачет (в форме собеседования). | ОК-3, ОК-4 |

Показатели, критерии и шкала оценки сформированных компетенций

| Код и наименование компетенции | Оценка | | |
|--------------------------------|---|---|--|
| | Отлично | Хорошо | Удовлетворительно |
| ОК-3 – способностью к | Знает: правила русского, иностранного языков критерии правильной речи, основные законы логики, правила | Знает: правила русского, иностранном языках, правила ведения дискуссии и полемики; способы и приемы свободного | Знает: способы и приемы свободного владения литературной, деловой |

| | | | |
|--|--|--|--|
| <p>коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия;</p> | <p>ведения дискуссии и полемики; способы и приемы свободного владения литературной, деловой письменной и устной речью на русском, иностранном языках позволяющие готовить актуальные выступления.</p> <p>Умеет: логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, публично представлять результаты исследований, вести дискуссии и полемику; создавать и редактировать тексты профессионального назначения, анализировать логику рассуждений и высказываний.</p> <p>Владеет: способностью осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке, принципами ведения дискуссии и полемики, навыком подготовки презентаций и творческих работ; основами построения публичной и научной речи; методами создания и редактирования текстов профессионального назначения, приемами анализа логики рассуждений и высказываний.</p> | <p>владения литературной, деловой письменной и устной речью на русском, иностранном языках, позволяющие готовить актуальные выступления.</p> <p>Умеет: логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь, публично представлять результаты исследований, вести дискуссии и полемику; создавать и редактировать тексты профессионального назначения.</p> <p>Владеет: способностью осуществлять письменную и устную коммуникацию на русском языке, принципами ведения дискуссии и полемики, навыком подготовки презентаций и творческих работ; методами создания и редактирования текстов профессионального назначения, приемами анализа логики рассуждений и высказываний.</p> | <p>письменной и устной речью на русском, иностранном языках, позволяющие готовить актуальные выступления.</p> <p>Умеет: создавать и редактировать тексты профессионального назначения, анализировать логику рассуждений и высказываний</p> <p>Владеет: основами построения публичной и научной речи; методами создания и редактирования текстов профессионального назначения, приемами анализа логики рассуждений и высказываний.</p> |
| <p>(ОК-4) способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;</p> | <p>Знает: сформированы глубокие системные знания по работе в коллективе с социальными, конфессиональными и иными различиями и по разрешению конфликтных ситуаций в осуществлении профессиональной деятельности.</p> <p>Умеет: системно строить отношения в коллективе с социальными, культурными, конфессиональными и иными различиями, предотвращая конфликтные ситуации.</p> <p>Владеет: глубокими навыками поведения в коллективе с социальными, культурными, конфессиональными и иными различиями в целях предотвращения и конструктивного решения конфликтных ситуаций.</p> | <p>Знает: сформированы, но содержатся отдельные пробелы в знаниях по работе в коллективе с социальными, конфессиональными и иными различиями и по разрешению конфликтных ситуаций в осуществлении профессиональной деятельности.</p> <p>Умеет: в целом строить отношения в коллективе с социальными, культурными, конфессиональными и иными различиями, предотвращая конфликтные ситуации.</p> <p>Владеет: навыками поведения в коллективе с социальными, культурными, конфессиональными и иными различиями в целях предотвращения и конструктивного решения конфликтных ситуаций.</p> | <p>Знает: сформулированы неполные знания по работе в коллективе с социальными, конфессиональными и иными различиями и по разрешению конфликтных ситуаций в осуществлении профессиональной деятельности.</p> <p>Умеет: фрагментарно строить отношения в коллективе с социальными, культурными, конфессиональными и иными различиями, предотвращая конфликтные ситуации.</p> <p>Владеет: фрагментарными навыками поведения в коллективе с социальными, культурными, конфессиональными и иными различиями в целях предотвращения и конструктивного решения конфликтных</p> |

| | | | |
|---|--|--|--|
| <p>(ОК-5) способностью к самоорганизации и самообразованию;</p> | <p>Знает: полное содержание процесса формирования целей профессионального и личностного развития, способов его реализации, аргументированно обосновывает критерии выбора способов подходов к использованию творческого потенциала. Умеет: формулировать цели личностного и профессионального развития и условия их самореализации, исходя из тенденций развития области профессиональной деятельности, этапов профессионального роста, с учетом индивидуально-личностных особенностей использования творческого потенциала. Владеет: системой приемов и технологий формирования целей саморазвития и их самореализации, критической оценки результатов деятельности по решению профессиональных задач и использованию творческого потенциала.</p> | <p>Знает: сущность процесса формирования целей профессионального и личностного развития, способы его реализации, но не выделяет критерии выбора подходов к использованию творческого потенциала. Умеет: формулировать цели личностного и профессионального развития, исходя из тенденций развития сферы профессиональной деятельности, но не полностью учитывает особенности и возможности использования творческого потенциала. Владеет: приемами и технологиями формирования целей саморазвития и их самореализации, критической оценкой результатов профессиональной деятельности, но не эффективно использует творческий потенциал.</p> | <p>ситуаций. Знает: частично содержание процесса формирования целей профессионального и личностного развития, указывает способы реализации, но не может обосновать возможность их использования в конкретных ситуациях. Умеет: формулировать цели личностного и профессионального развития без учета тенденций развития сферы профессиональной деятельности и индивидуально-личностные особенности. Владеет: отдельными приемами и технологиями формирования целей саморазвития и их самореализации, но имеет затруднения при критической оценке результатов деятельности по решению профессиональных задач и использованию творческого потенциала.</p> |
| <p>ПК-9 способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;</p> | <p>Знает: психологические особенности потребителя, особенности потребителя с учетом национально-религиозных и демографических факторов. Умеет: выделять основные психологические особенности потребителя, использовать основные психологические работы с потребителем в процессе оказания сервисной деятельности. Владеет: навыками адаптации сервисной деятельности к психологическим особенностям потребителя, навыками анализа психологического портрета потребителя.</p> | <p>Знает: сущность психологических особенностей потребителя, особенности потребителя с учетом национально-религиозных и демографических факторов. Умеет: выделять основные психологические особенности потребителя, использовать психологические работы с потребителем в процессе оказания сервисной деятельности. Владеет: навыками адаптации сервисной деятельности к психологическим особенностям потребителя.</p> | <p>Знает: частично основу психологических особенностей потребителя, особенности потребителя с учетом национально-религиозных и демографических факторов. Умеет: отдельные психологические особенности потребителя, использовать основные психологические работы с потребителем в процессе оказания сервисной деятельности. Владеет: частично, навыками</p> |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | | | сервисной деятельности к психологическим особенностям потребителя, |
| ПК-11 готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса | Знать: полное содержание процесса сервиса. Уметь: в полной мере, работать в контактной зоне с потребителем. Владеть: навыками консультирования и согласования вида, формы и объема процесса сервиса. | Знать: содержание процесса сервиса. Уметь: работать в контактной зоне с потребителем. Владеть: навыками согласования вида, формы и объема процесса сервиса. | Знать: частично сущность процесса сервиса. Уметь: работать с потребителем. Владеть: согласования объема процесса сервиса. |

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

| № п/п | Наименование оценочного средства | Краткая характеристика оценочного средства | Представление оценочного средства в ФОС |
|-------|--|--|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| 1. | Собеседование | Средство контроля, которое организовано как специальная беседа с обучающимся по вопросам, связанным с прохождением практики, и рассчитано на выяснение объема знаний обучающегося по программе практики. | Перечень вопросов для контроля знаний по учебной практике. |
| 2. | Дневник | Средство контроля выполнения обучающимися программы учебной практики. Представляет собой ежедневную запись выполненных работ и индивидуальных заданий. | Требования к структуре и содержанию дневника. |
| 3. | Отчет о прохождении практики | Практическая научно-исследовательская работа. Представляет собой свод практических знаний полученных непосредственно на практике. | Требования к структуре и содержанию отчета. |
| 4. | Характеристика | Официальный документ, содержащий оценку деловых, личных и нравственных качеств, описание трудовой и общественной деятельности. | Требования к содержанию характеристики. |
| 5. | Индивидуальные задания для проведения учебной практики | Регламентированное задание, позволяющее диагностировать умения по изучению нормативных актов, определяющих правовое положение сервисной деятельности. | Перечень индивидуальных заданий для проведения учебной практики. |
| 6. | Проекты документов в сервисной деятельности | Проекты документов, которые оформляются в туристическом агентстве (турфирме), в гостинице (отеле), на предприятиях общественного питания. | Требования к оформлению проектов документов в туристическом агентстве (турфирме), в гостинице (отеле), на предприятиях общественного питания. |

Уровень освоения сформированности компетенций по программе

учебной практики оценивается в форме оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно») с учетом оценивания всех средств контроля.

7.1 Примерные вопросы для контроля знаний по учебной практике в туристическом агентстве (турфирме)

1. Какова функциональная структура турфирмы?
2. Какие нормативно-правовые акты РФ регламентируют деятельность турфирм и предоставление туристических услуг?
3. Назовите основные должностные обязанности различных категорий персонала турфирмы? Какими качествами должен обладать персонал, работающий в сфере туризма?
4. Охарактеризуйте работу менеджера турфирмы: рабочее время, требования к образованию и профессиональной подготовке, обязанности, личные качества, материальные и моральные стимулы, льготы.
5. Какие документы составляют текущий документооборот турфирмы?
6. Что такое туристическая услуга? Какие основные и дополнительные услуги предоставляются турфирмами? Назовите услуги, входящие в пакет услуг (тур)?
7. Какие формы питания указываются в туристской путёвке?
8. Чем отличается инклюзив-тур от инсентив-тура?
9. Чем отличается групповое путешествие от индивидуального? Каковы основные направления в работе с группами? Система скидок для групп.
10. В чём заключается культура межличностного общения на предприятиях туристического сервиса (работа с клиентурой)?
11. Каковы требования правила внутреннего распорядка в турфирме,?
12. Каковы требования по технике безопасности на предприятиях туристического сервиса? Что включает система безопасности в турфирме.
13. Как осуществляется расчет с клиентом, каковы способы расчета? Как ведётся работа с чеками и кредитными карточками? Как ведётся работа с кассовой наличностью. Как подводится балансовый отчет в конце рабочего дня?
14. Охарактеризуйте типичные жалобы клиентов, проведите классификацию по типам. Какие способы предотвращения жалоб вам известны?
15. Каковы условия создания категории «постоянного» клиента?
16. Какие информационные технологии применяются в турфирмах?
17. Какие туристские маршруты наиболее популярны в Саратовской области?

Примерные вопросы для контроля знаний по учебной практике в гостинице (отеле)

1. Что такое гостиница? Какими символами обозначается категоричность гостиницы?

2. Какие нормативно-правовые акты РФ регламентируют деятельность гостиничных предприятий и предоставление гостиничных услуг?

3. Назовите основные службы гостиницы.

4. Что такое гостиничная услуга? Назовите перечень гостиничных услуг. Какие основные и дополнительные услуги предоставляются в гостинице?

5. Какие документы составляют текущий документооборот гостиницы? Какие документы связаны с обслуживанием клиентов?

6. Назовите основные должностные обязанности по различным категориям персонала гостиницы? Какими качествами должен обладать персонал, работающий в сфере гостеприимства?

7. Проведите анализ работы администратора службы размещения: рабочее время, форма, требования к образованию и профессиональной подготовке, обязанности, личные качества, материальные и моральные стимулы, льготы.

8. Каковы требования по технике безопасности в отеле?

9. Как осуществляется контроль за подготовкой к работе отдельных зон отеля?

10. В чём заключается обслуживание гостей в отдельных блоках отеля?

11. Охарактеризуйте стандарт уборки номера и его режим.

12. В чём заключается технология уборки служебных и общих помещений? Как осуществляется организация дезинфекции в отеле?

13. Каковы требования по охране труда в отеле?

14. В чём заключается процедура бронирования отелей?

15. Как осуществляется расчет с клиентом, каковы способы расчета? Как ведётся работа с чеками и кредитными карточками? Как ведётся работа с кассовой наличностью. Как подводится балансовый отчет в конце смены?

16. Охарактеризуйте типичные жалобы гостей, проведите классификацию по типам. Какие способы предотвращения жалоб вам известны?

17. Каковы условия создания категории «постоянного» гостя (клиента) отеля? Что означает термин «атмосферика» и где он применяется в гостиничном бизнесе?

20. Какие информационные технологии применяются в отелях?

Примерные вопросы для контроля знаний по учебной практике на предприятиях общественного питания

1. Каковы разновидности предприятий ресторанного сервиса (предприятий питания)? Что такое полносервисный ресторан и тематический ресторан? Какие тематические рестораны вам известны?

2. Какие нормативно-правовые акты РФ регламентируют деятельность предприятий питания и предоставление ресторанных услуг?

3. Какова функциональная структура предприятия питания?

4. Что такое ресторанный услуга? Назовите перечень ресторанных

услуг. Какие основные и дополнительные услуги предоставляются в ресторане?

5. Назовите основные должностные обязанности по различным категориям персонала предприятия питания? Какими качествами должен обладать персонал, работающий в сфере ресторанного сервиса?

6. Проведите анализ работы менеджера ресторана: рабочее время, форма, требования к образованию и профессиональной подготовке, обязанности, личные качества, материальные и моральные стимулы, льготы.

7. Какие документы составляют текущий документооборот предприятия ресторанного сервиса?

8. Каковы требования по технике безопасности в ресторане? Каковы требования по охране труда в ресторане?

9. Охарактеризуйте стандарт уборки ресторана и его режим. В чём заключается техника и технология уборки служебных и общих помещений? Как осуществляется организация дезинфекции в ресторане?

11. Какие существуют методы обслуживания и виды ресторанного сервиса (русский, английский, французский, американский)? Что такое самообслуживание в питании?

12. Каковы особенности составления меню для туристов? Что необходимо учитывать при организации питания иностранных гостей?

13. В чём заключается процедура бронирования мест (столиков) в ресторане?

14. Каковы основные направления в работе с группами? Бронирование и система скидок для групп. Работа с турфирмами, обеспечивающими приезд групп.

15. Как осуществляется расчет с клиентом, каковы способы расчета? Как ведётся работа с чеками и кредитными карточками? Как ведётся работа с кассовой наличностью. Как подводится балансовый отчет в конце смены?

16. Охарактеризуйте типичные жалобы клиентов ресторана, проведите классификацию по типам. Какие способы предотвращения жалоб вам известны?

17. Каковы условия создания категории «постоянного» клиента ресторана? Что означает термин «атмосферика» и где он применяется в ресторанном бизнесе?

18. Какие информационные технологии применяются в ресторанах?

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся по результатам собеседования, если он:
 - демонстрирует системность и глубину знаний, полученных при прохождении практики;
 - обучающийся уверенно отвечает на вопросы теоретического и практического характера по проблемам, изложенным в тексте отчета;
 - стилистически грамотно, логически правильно излагает ответы на вопросы;
 - дает исчерпывающие ответы на дополнительные вопросы преподавателя

по темам, предусмотренным программой практики;

- проявляет самостоятельность мышления, показывает овладение практическими навыками;

- оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он:
 - демонстрирует достаточную полноту знаний в объеме программы практики, при наличии лишь несущественных неточностей в изложении содержания основных и дополнительных ответов;
 - владеет необходимой для ответа терминологией;
 - недостаточно полно раскрывает сущность вопроса;
 - допускает незначительные ошибки, но исправляется при наводящих вопросах преподавателя;

- оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он:
 - демонстрирует недостаточно последовательные знания по вопросам программы практики;
 - использует специальную терминологию, но могут быть допущены 1-2 ошибки в определении основных понятий, которые обучающийся затрудняется исправить самостоятельно;
 - способен самостоятельно, но не глубоко, анализировать материал, раскрывает сущность решаемой проблемы только при наводящих вопросах преподавателя;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если он:
 - демонстрирует фрагментарные знания в рамках программы практики;
 - не владеет минимально необходимой терминологией;
 - допускает грубые логические ошибки, отвечая на вопросы преподавателя, которые не может исправить самостоятельно.

7.2. ДНЕВНИК

Требования к структуре и содержанию дневника содержатся в разделе 5. Методические рекомендации по подготовке материалов учебной практики настоящей Программы.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся за ведение дневника, если:
 - записи в дневнике велись регулярно и аккуратно;
 - записи о проделанной работе велись последовательно;
 - дана подробная характеристика проделанной работы;

- оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если:
 - записи в дневнике велись регулярно, но допущена небрежность в оформлении;

- записи о проделанной работе велись последовательно;
- дана краткая характеристика проделанной работы;
- оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся:
 - записи в дневнике велись нерегулярно;
 - записи о проделанной работе велись непоследовательно;
 - дана характеристика не всем видам проделанных работ;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся:
 - не представлен дневник практики.

7.3. ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Требования к структуре и содержанию отчета содержатся в разделе 5. Методические рекомендации по подготовке материалов учебной практики настоящей Программы.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если отчет отвечает следующим требованиям:
 - соответствие содержания отчета программе прохождения практики – отчет собран в полном объеме;
 - структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета);
 - не нарушены сроки сдачи отчета;
- оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если отчет отвечает следующим требованиям:
 - соответствие содержания отчета программе прохождения практики – отчет собран в полном объеме;
 - не везде прослеживается структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета);
 - в оформлении отчета допущены небольшие неточности;
 - не нарушены сроки сдачи отчета;
- оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если отчет отвечает следующим требованиям:
 - соответствие содержания отчета программе прохождения практики – отчет собран в полном объеме;
 - не везде прослеживается структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета);
 - в оформлении отчета прослеживается небрежность;
 - нарушены сроки сдачи отчета.
- оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если:
 - обнаруживается несоответствие содержания отчета программе

прохождения практики – отчет собран не в полном объеме;

- нарушена структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета);
- в оформлении отчета прослеживается небрежность;
- нарушены сроки сдачи отчета.

7.4. ХАРАКТЕРИСТИКА

Требования к содержанию характеристики содержатся в разделе 5. Методические рекомендации по подготовке материалов учебной практики настоящей Программы.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если:
 - представленная характеристика не содержит каких-либо замечаний в отношении обучающегося;
 - характеристика содержит сведения о достижении целей практики;
 - характеристика содержит положительные сведения об обучающемся в ходе прохождения практики (отмечена добросовестность, ответственность, внимательность к выполняемой работе на практике и др.);
 - характеристика содержит сведения о полном объеме выполнения программы практики;
- оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если:
 - представленная характеристика не содержит каких-либо замечаний в отношении обучающегося;
 - характеристика содержит сведения о неполном достижении целей практики;
 - характеристика содержит положительные сведения об обучающемся в ходе прохождения практики с незначительными замечаниями (невнимательность к отдельным видам выполняемых работ и др.);
 - характеристика содержит сведения о полном объеме выполнения программы практики;
- оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся:
 - характеристика содержит замечания в отношении обучающегося (имеются нарушения правил внутреннего трудового распорядка организации по месту прохождения практики);
 - характеристика содержит сведения о неполном достижении целей практики;
 - характеристика содержит положительные сведения об обучающемся в ходе прохождения практики с незначительными замечаниями (невнимательность к отдельным видам выполняемых работ и др.);
 - характеристика содержит сведения о неполном объеме выполнения программы практики;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся:
 - характеристика содержит замечания в отношении обучающегося (грубо нарушены правила внутреннего трудового распорядка организации по месту прохождения практики);
 - характеристика содержит сведения о недостижении целей практики;
 - характеристика содержит отрицательные сведения об обучающемся в ходе прохождения практики с незначительными замечаниями (недобросовестность, невнимательность к отдельным видам выполняемых работ и др.);
 - характеристика содержит сведения о невыполнении программы практики.

7.5. ПЕРЕЧЕНЬ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ НА ПРИМЕРЕ ГОСТИНИЧНО- РЕСТОРАННЫХ КОМПЛЕКСОВ

| <i>№ п/п</i> | <i>Индивидуальные задания</i> | <i>Примерные сроки выполнения</i> |
|------------------|---|---------------------------------------|
| 1. | Прибытие к месту прохождения практики, распределение по непосредственным руководителям практики, ознакомление с режимом работы и требованиями по прохождению практики | 1 день |
| 2. | Ознакомление с правилами внутреннего трудового распорядка, правил по технике безопасности, системы действий в случае пожара и эвакуации людей соответствующего предприятия сервиса. | 1-2 дня |
| 3. | Изучение федеральных и отраслевых нормативных, инструктивных и методических материалов, на основании которых осуществляется деятельность соответствующего предприятия сервиса. | 1-2 дня |
| 4. | Знакомство с техникой и технологией обслуживания гостей в гостинице (отеле), структурой предприятия сервиса, взаимосвязи его основных подразделений (служб), положения на рынке (с составлением схемы). | 3-5 дней |
| 5. | Изучение вопросов охраны труда и техники безопасности (оказание первой помощи и действия в чрезвычайной ситуации). | 1-2 дня. |
| 6. | Изучение вопроса взаимодействия турфирмы с гостиницами в разных странах (способы поиска, условия сотрудничества). | 1 день |
| 7. | Анализ основных направлений деятельности предприятия сервиса и его структурных подразделений (отделов) по оказанию услуг; содержания перечня основных и дополнительных услуг соответствующего предприятия сервиса (с их описанием). | 2-3 дня |

| | | |
|-----|--|----------|
| 8. | Система бронирования и скидок для групп. турфирм, обеспечивающих приезд групп. | 2-3 дня |
| 9. | Навыки деловой коммуникации в контактной зоне с потребителем, форм и методов обслуживания клиентов соответствующего предприятия сервиса; требований профессиональной этики и служебного этикета работников предприятия сервиса, методов бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности. | 1-2 дня |
| 10. | Навыки работы с информационно-коммуникативными системами соответствующего предприятия сервиса. | 1-2 дня |
| 11. | Изучение функциональных обязанностей администратора (менеджера), связанных с обслуживанием клиентов и реализацией услуг различных подразделений (служб) соответствующего предприятия сервиса (с описанием должностных обязанностей); | 1-2 дня |
| 12. | Изучение основных форм управления гостиничным комплексом. | 3-5 дней |

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если индивидуальное задание выполнено в полном объеме; обучающийся проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению;
- оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если индивидуальное задание выполнено в полном объеме, имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала;
- оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если индивидуальное задание в целом выполнено, однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания, имеются замечания по оформлению собранного материала;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, если индивидуальное задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала.

7.6. КРИТЕРИИ ИТОГОВОЙ ОЦЕНКИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ОЦЕНКИ СОБЕСЕДОВАНИЯ

Оценки *«отлично»* выставляется, если:

- рабочий график (план) проведения практики выполнен полностью, поставленная цель достигнута и конкретные задачи решены;
- задания и указания руководителя практики от организации выполнены в установленные сроки;
- все необходимые документы представлены в срок и оформлены в соответствии с требованиями;
- отсутствуют нарушения правил внутреннего трудового распорядка организации по месту прохождения практики;
- обучающийся показывает глубокие знания источников данных, используемых в отчёте;
- обучающийся уверенно отвечает на вопросы теоретического и практического характера по проблемам, изложенным в тексте отчета;
- проявляет самостоятельность мышления, показывает овладение практическими навыками.

Оценка *«хорошо»* выставляется, если:

- рабочий график (план) проведения практики выполнен, поставленные цели достигнуты, решены конкретные задачи;
- выполнены в установленные сроки задания и указания руководителя практики от организации;
- представлены в срок правильно оформленные документы;
- представленная характеристика не содержит каких-либо замечаний в отношении обучающегося;
- отсутствуют нарушения правил внутреннего трудового распорядка организации по месту прохождения практики;
- обучающийся хорошо ориентируется в источниках данных, используемых в отчёте;
- обучающийся отвечает на вопросы теоретического и практического характера по проблемам, изложенным в тексте отчета;
- грамотно излагает материал.

Оценка *«удовлетворительно»* выставляется, если:

- рабочий график (план) проведения практики в целом выполнен, но поставленная цель достигнута частично, и/или конкретные задачи решены не полностью;
- задания и указания руководителя практики от организации выполнялись с нарушением установленных сроков;
- отчётные документы в целом правильно оформлены, представлены в срок, но имеют некоторые несоответствия требованиям (устранённые в ходе предварительной проверки отчёта);
- имеются нарушения правил внутреннего трудового распорядка организации по месту прохождения практики;
- обучающийся показывает слабые знания в ответах на вопросы теоретического и практического характера по проблемам, изложенным в тексте отчета;
- обучающийся плохо ориентируется в материале.

Оценка *«неудовлетворительно»* выставляется, если:

- рабочий график (план) проведения практики не выполнен, поставленные цели не достигнуты, не решены конкретные задачи;
- не выполнены в установленные сроки задания и указания руководителя практики от организации;
- не представлены в срок правильно оформленные документы;
- грубо нарушены правила внутреннего трудового распорядка организации по месту прохождения практики;
- обучающийся не ориентируется в источниках данных;
- обучающийся не отвечает на вопросы теоретического и практического характера по проблемам, изложенным в тексте отчета.

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

Основная литература

1. Гостиничный и туристический бизнес: учебник / О. А. Агеева, А.В. Кормишова, А.Д. Чудновский. - М.: ЭКМОС, 1998. - 352 с.
2. Маркетинговое право России: учебник для вузов / С. В. Алексеев. - М.: НОРМА, 2004. - 640 с.
3. Маркетинг и продажи в гостиничном бизнесе: учебно-практическое пособие / С. С. Скобкин. - М. : Экономистъ, 2003. - 224 с.
4. Организация туристских перевозок [Текст] / В. Г. Гуляев. - М. : Финансы и статистика, 2003. - 512 с. : ил. - Библиогр.: с. 503.
5. СервисPlus, 2013, №4 М.: РГУТиС, 2013.
<http://znanium.com/bookread2.php?book=449719>

Дополнительная литература

1. Сигида Е.А., Лукьянова И.Е. Сервис и качество жизни: традиции и новации. Рос.Гос.Ун-тТуризма и Сервиса. 2008.
<http://znanium.com/bookread2.php?book=465720>
2. Сервис Plus, 2014, Том 8. №4-М.:РГУТиС,2014.
<http://znanium.com/bookread2.php?book=497728>
3. Договорные обязательства в сфере туристского и гостиничного бизнеса / Н. А. Вотинцева. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2007.
4. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Оргтехника: учебное пособие / А. М. Ветитнев, В. В. Коваленко, В. В. Коваленко. - М. : Форум, 2010.

Нормативно-правовые акты и иные правовые документы

1. Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12 января 1993 г.) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30 декабря 2008 г. № 6-ФКЗ, от 30 декабря 2008 г. № 7-ФКЗ, от 5 февраля 2014 г. № 2-ФКЗ, от 21 июля 2014 г. № 11-ФКЗ)
// СЗ РФ. 2014. № 31. Ст. 4398.
2. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (ред. от 29.06.2015, с

изм. от 02.03.2016);

3. Закон РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» (в редакции Федерального закона от 9 января 1996 года N 2-ФЗ) (с изменениями на 13 июля 2015 года);

4. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. №1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»;

5. Постановление Правительства РФ от 02.08.2011 №644 «О Федеральной целевой программе «Развитие внутреннего и въездного туризма в Российской Федерации (2011–2018 гг.)»;

6. Распоряжение Правительства РФ от 27.12.2012 г. № 2567-р «О государственной программе РФ «Развитие культуры и туризма» на 2013-2020 годы» // Официальный правовой портал. URL: <http://www.pravo.gov.ru>;

7. Закон Саратовской области от 06.07.2011 № 75-ЗСО (ред. от 09.12.2015) «О государственной поддержке туризма и туристской деятельности в Саратовской области» (принят Саратовской областной Думой 29.06.2011);

Информационно-справочные системы

1. Ассоциация туроператоров России. URL: <http://www.atorus.ru>
2. Все о туризме. Туристическая библиотека. URL: <http://tourlib.net>.
3. Ежедневная электронная газета Российского союза туристической индустрии URL: www.ratanews.ru.
4. Российская Гостиничная Ассоциация. URL: www.rha.ru.
5. Российский союз туристической индустрии. URL: www.rostourunion.ru.
6. Официальный сайт Всемирной туристской организации (ЮНВТО). URL: <http://media.unwto.org>.
7. Официальный сайт Международной ассоциации ресторанов. URL: <http://www.restaurant.org>
8. Официальный сайт Международной ассоциации отелей и ресторанов
9. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации. URL: <http://www.russiatourism.ru>
10. Официальный сайт Федерации рестораторов и отельеров. URL: www.friro.ru.
11. справочная правовая система «Гарант». URL: <http://www.garant.ru/>
12. справочная правовая система «Кодекс» URL: <http://www.kodex.ru/>
13. справочная правовая система «КонсультантПлюс». URL: <http://www.konsultant.ru/>
14. Федеральный депозитарий электронных изданий ФГУП НТИЦ «Информрегистр». URL: <http://www.inforeg.ru>.
15. Федеральный портал «Госуслуги». URL: <https://www.gosuslugi.ru/>
16. Центр визовой поддержки. URL: <http://www.visardo.ru>.
17. Электронная Россия URL: <http://government.e-rus.ru>.
18. Электронно-библиотечная система «ИНФРА-М»

URL: <http://www.infra-m.ru/live/elekrbiblio.asp>

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Для прохождения учебной практики необходимы: библиотечный фонд Академии, электронно-библиотечная система Академии, справочно-правовая система «КонсультантПлюс», рабочие места, оборудованные компьютерной техникой с соответствующим программным обеспечением и с выходом в Интернет, специальное оборудование для визуальной демонстрации материалов на учебных занятиях, помещения, технические средства и раздаточные материалы учебно-методических кабинетов кафедр.