

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

«21» марта 20 16 года

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

высшего образования

**по направлению подготовки 43.03.01 Сервис
профиль «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов»**

(уровень бакалавриата)

форма обучения – очная, заочная

Саратов – 2016

Программа учебной практики одобрена Учебно-методическим советом
ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия»
«25» февраля 2016 года, протокол № 3.

Согласовано:

Начальник
учебно-методического управления



О.В. Щербакова

Начальник управления контроля
качества образования



Е.В. Комбарова

Руководитель
производственной практики



Т.А. Кулькова

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Учебная практика обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (профиль «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов») 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 2 «Практики», который в полном объеме относится к вариативной части программы и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно направленных на получение первичных профессиональных умений и навыков.

Продолжительность учебной практики по направлению подготовки 43.03.01 Сервис составляет 2 недели (3 зачетных единиц).

На очной форме обучения - после окончания 4 семестра, на заочной форме обучения 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 и т.д.) 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.

Задачами учебной практики являются:

- закрепление знаний, полученных в процессе теоретического обучения;
- начальная профессиональная адаптация на рабочем месте и приобретение первичных профессиональных умений и навыков;
- получение представления о содержании конкретных видов сервисной деятельности;
- приобретение теоретических и практических навыков применительно к профилю будущей работы, навыков сбора и анализа материалов, необходимых для дальнейшего обучения;
- обретение и развитие навыков работы в контактной зоне с потребителем, изучение приемов разрешения конфликтных ситуаций;
- ознакомление с учредительными документами и нормативными материалами, регламентирующими деятельность предприятий и организаций гостинично-ресторанного сервиса и туризма;
- изучение основных направлений деятельности предприятий (организаций) гостинично-ресторанного сервиса и туризма, их организационной структуры;
- практическое овладение возможностями современных информационно-коммуникационных технологий (методами сбора, хранения и обработки данных) гостинично-ресторанного сервиса и туризма;
- ознакомление с работой основных категорий работников предприятий сервиса и получение начальных навыков и представлений об их работе, включая изучение их должностных инструкций;
- формирование общего представления о технологиях сервиса, характере взаимодействия с потребителем услуг, методах и средствах защиты окружающей среды в сервисной деятельности;
- воспитание устойчивого интереса к профессии, потребности в профессиональном образовании, понимания своего места и роли как будущего специалиста в структуре объекта практики;

– подготовка к осознанному и углублённому изучению специальных дисциплин;

– сбор материалов для написания рефератов, курсовых работ.

В ходе учебной практики обеспечивается ознакомление со структурой предприятия, технологическими процессами организаций и предприятий ресторанно-гостиничного сервиса и туризма (туристические агентства, фирмы, отели, гостиницы, объекты санаторно-курортной деятельности, отдыха, досуга, учреждения питания и др.), изучение учредительных документов, основных направлений деятельности, организации рабочих мест, нормативной документации (в том числе внутренней), регламентирующей их деятельность и деятельность предприятий сервиса в целом.

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.

Требования к содержанию практики представлены:

- Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Политология (уровень бакалавриата) (приказ Минобрнауки Российской Федерации 20.10.2015 № 1169);
- Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 27 ноября 2015 г. № 1383 «Об утверждении Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования»;
- Положением о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования в ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия», утв. ученым советом Академии 28.01.2016, протокол № 5;
- нормативными актами Министерства образования и науки Российской Федерации;
- учебными планами по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (профиль «Сервис гостинично-ресторанных и туристических комплексов»);
- локальными нормативными актами Академии.

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);

– способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права (ОК-6).

Общепрофессиональные компетенции (ОПК):

– способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1);

Профессиональные компетенции (ПК):

организационно-управленческая деятельность:

– готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-1);

научно-исследовательская деятельность:

– готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности (ПК-3);

сервисная деятельность:

– способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-9).

Руководство учебной практикой осуществляется руководителем практики от Академии, который утверждается приказом ректора Академии (директора филиала), распоряжением директора института и руководителем практики от профильной организации в соответствии с п. 17, 18 Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования в ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия».

Обучающиеся в период прохождения практики:

– своевременно прибывают к месту прохождения практики;

– выполняют индивидуальные задания, предусмотренные программой практики;

– соблюдают правила внутреннего трудового распорядка;

– соблюдают требования охраны труда и пожарной безопасности;

– ежедневно ведут записи в дневнике, отражая свою работу;

– выполняют относящиеся к практике указания руководителя практики, как от Академии, так и от профильной организации.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

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

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;

– 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 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;

– подготовка к защите практики;

– комиссия защита практики в Академии.

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Содержание практики связано с освоением:

– умений практической реализации федеральных и отраслевых нормативных, инструктивных и методических материалов, на основании которых осуществляется деятельность соответствующего предприятия сервиса;

- правил внутреннего трудового распорядка, правил по технике безопасности, системы действий в случае пожара и эвакуации людей соответствующего предприятия сервиса;
- структуры и миссии соответствующего предприятия сервиса, взаимосвязи его основных подразделений (служб), положения на рынке (с составлением схемы);
- 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);
- функциональных обязанностей администратора (менеджера), связанных с обслуживанием клиентов и реализацией услуг различных подразделений (служб) соответствующего предприятия сервиса (с описанием должностных обязанностей);
- текущего документооборота соответствующего предприятия сервиса в целях формирования навыков по оформлению документов, связанных с обслуживанием клиентов;
- навыков 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;
- навыков работы с информационно-коммуникативными системами соответствующего предприятия сервиса.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ МАТЕРИАЛОВ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

В течение всего периода учебной практики практикант ежедневно производит записи в дневнике, обстоятельно отражая проделанную работу, в соответствии с индивидуальными заданиями, в том числе какие проекты документов составлялись.

Записи должны отражать не только проведенную работу, но и самостоятельный анализ ее содержания и особенностей, отношения практиканта к спорным вопросам практики, встретившимся 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.

Записи в дневнике ежедневно заверяются подписью непосредственного руководителя практики от профильной организации.

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.

Примерное содержание отчета:

- общая характеристика места прохождения практики;
- содержание работы, проделанной на практике;
- полученные навыки и практические умения;
- степень выполнения программы практики;
- выводы о том, в какой мере практика способствовала закреплению и углублению теоретических знаний;
- какие виды деятельности выполнял практикант, какие трудности возникли у него при прохождении практики;
- недостатки и упущения при прохождении практики;
- предложения, направленные на улучшение организации в проведении практики.

Следует также помнить, что отчёт по практике – это исследовательская работа, поэтому стиль её изложения должен быть отредактирован и 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.

По завершению 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.

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

Оформление дневника, отчета и характеристики должно соответствовать с п. 25 Положения о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Саратовская государственная юридическая академия».

4. ПРОМЕЖУТОЧНАЯ АТТЕСТАЦИЯ ПО ИТОГАМ ПРАКТИКИ

Материалы учебной практики оформляются в соответствии с Положением о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные

образовательные программы высшего образования в ФГБОУ ВО «Саратовская государственная юридическая академия».

Проверка результатов прохождения обучающимся учебной практики проводится в форме сдачи дифференцированного зачета (защита отчета) с выставлением оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

Защита материалов практики проходит в Академии, в комиссии, состоящей не менее чем из трех педагогических работников, относящихся к профессорско-преподавательскому составу кафедр. Комиссия определяется приказом ректора (директора филиала).

Защиту по практике у обучающихся по заочной форме обучения принимает комиссия в составе не менее двух преподавателей кафедр Академии под председательством директора института (декана факультета). Комиссия по защите практики у обучающихся по заочной форме обучения создается распоряжением директора института (декана факультета, директора филиала).

Защита 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.

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;
- представленная характеристика не содержит каких-либо замечаний в отношении обучающегося;
- 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.

- Обучающиеся, не выполнившие программу учебной практики по уважительной причине, которая должна быть подтверждена документально, направляются на практику повторно в свободное от учебных занятий время. Организуется дополнительная комиссия по приему защиты практики у обучающихся.

После защиты материалов практики отчеты практикантов сдаются руководителю производственной 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.

Об итогах проведения защиты председатели комиссий по защите практики в течение трех дней представляют письменный отчет о руководстве практики с

замечаниями и предложениями по улучшению организации практики руководителю производственной практики учебно-методического управления

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис:

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?

Примерный перечень вопросов не является исчерпывающим и может быть расширен председателем комиссии по защите материалов практики.

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

Основная литература

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. М.: Аспект Пресс, 2014. 318с.

2. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес. Ростов н/Д: Феникс, 2013. 365 с.

3. Новиков В. С. Организация туристской деятельности. М.: Академия, 2013. 279 с.

4. Основы туризма: учебник/ коллектив авторов под. редакцией Е.Л.Писаревского. М.: Федеральное агентство по туризму, 2014. 384 с.
5. Удальцова М.В., Наумова Е.В. Сервисология. Человек и его потребности. М.: Омега-Л, 2011. 105 с.

Дополнительная литература

1. Балакина Ю.Ю. Человек и его потребности (Сервисология): учебник. М.: Феникс, 2010. 288 с.
2. Барышева А.В., Матюхина Ю.А., Шередер Н.Г. Этика и психология делового общения (сфера сервиса). М.: Альфа-М, Инфра-М, 2012. 256 с.
3. Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов. М.: КноРус, 2014. 168 с.
4. Велединский В.Г. Сервисная деятельность. СПб.: КноРус, 2010. 176с.
5. Джум Т.А. Организация гостиничного хозяйства. М., 2012. 400с.
6. Джум Т.А. Организация сервисного обслуживания в туризме. М., 2012. 368 с
7. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. М.: Академия, 2011. 208 с.
8. Зигель С. и Л., Ленгер Х. и Р., Штиклер Г., Гуйтмайер В. Ресторанный сервис. Основы международной практики обслуживания для профессионалов и начинающих. М.: Центрполиграф, 2013. 288с.
9. Карнаухова В.А., Краковская Т.А. Сервисная деятельность: учебное пособие. М.: МарТ, Феникс, 2013. 256 с.
10. Кусков А.С. Гостиничное дело. М.: Дашков и К°, 2009. 328с
11. Кусков А. С. Туристское ресурсоведение. М.: Академия, 2008.
12. Кусков А.С., Джаладян Ю.А. Основы туризма. М.: КноРус, 2014. 400 с.
13. Лойко О. Т. Сервисная деятельность. М.: Академия, 2010. 304 с.
14. Можаяева Н.Г., Рыбачек Г.В. Гостиничный сервис. М.: Высшая школа, 2013. 240 с.
15. Наумов В.Н. Основы предпринимательской деятельности. М.: ИНФРА-М, 2014. 247 с.
16. Руденко А.М. Психология социально-культурного сервиса и туризма: учебное пос. Ростов-н/Д.: Феникс, 2007. 313с.
17. Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б. Технологии гостиничной деятельности. М.: Дашков и К, 2014. 176 с.
18. Саак А.Э., Пшеничных Ю.А., Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме. СПб.:Питер, 2014. 368 с.
19. Солдатенков Д.В. Современная гостиница: новые форматы. М.: Ресторанные ведомости, 2015. 290 с.
20. Тимохина Т.Л. Организация гостиничного дела. М., 2012. 331 с.
21. Труханович Л.В., Щур Д.Л. Рестораны, закусочные, бары, кафе. М. Финпресс, 2013.

22. Туризм, гостеприимство, сервис: Словарь-справочник / Г. А. Аванесова, Л. П. Воронкова, В. И. Маслов, А. И. Фролов. М.: Аспект-Пресс, 2012. 368 с.
23. Федцов В.Г. Культура гостинично-туристского сервиса. Ростов-н/Д.: Феникс, 2008. 512 с.
24. Федцов В.Г. Культура ресторанного сервиса. Учебное пособие. М.: Издательство «Дашков и К°», 2014. 248 с.
25. Эгертон Т. Ресторанный бизнес: Как открыть и успешно управлять рестораном. М.: РосКонсульт, 2004.

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 N 75-ЗСО (ред. от 09.12.2015) «О государственной поддержке туризма и туристской деятельности в Саратовской области» (принят Саратовской областной Думой 29.06.2011);
8. Международный стандарт ISO 10005:2007. Менеджмент организации. Руководящие указания по планированию качества;
9. ГОСТ 30389-2013 «Услуги общественного питания. Классификация предприятий общественного питания»;
10. ГОСТ 30524-2013 «Услуги общественного питания. Требования к персоналу»;
11. ГОСТ 31985-2013 «Услуги общественного питания. Термины и определения».

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 туриндустрии
URL: www.ratanews.ru.
4. Российская Гостиничная Ассоциация. URL: www.rha.ru.
5. Российский союз туриндустрии. URL: www.rostourunion.ru.
6. Официальный сайт Всемирной туристской организации (ЮНВТО).
URL: <http://media.unwto.org>.
7. Официальный сайт Международной ассоциации ресторанов. URL:
[// www.restaurant.org](http://www.restaurant.org)
8. Официальный сайт Международной ассоциации отелей и
ресторанов. URL: [//www.ih-ra.com](http://www.ih-ra.com)
9. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской
Федерации. URL: <http://www.russiatourism.ru>
10. Официальный сайт Федерации рестораторов и отельеров. URL:
www.frio.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 ИТЦ
«Информрегистр». URL: <http://www.infoereg.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>

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Для прохождения учебной практики необходимы: библиотечный фонд Академии, 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 и лабораторий кафедр, филиалов кафедр.