

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Саратовская государственная юридическая академия»

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по
учебной работе

ФГБОУ ВПО «Саратовская
государственная юридическая
академия»



С.Н. Туманов

2014 года

ПРОГРАММА
прохождения производственной практики

Направления подготовки:

100100 Сервис

*Профиль подготовки «Сервис гостинично-ресторанных
и туристических комплексов»*

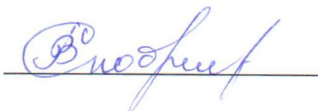
Квалификация (степень) – бакалавр

Форма обучения – очная

Саратов – 2014 г.

Программа производственной практики обсуждена и одобрена на заседании кафедры истории и социологии политики «23» 01 2014г., протокол № 7

Заведующий кафедрой



Слободжникова В.С.

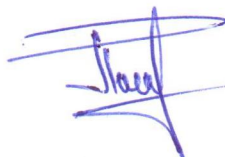
Программа производственной практики одобрена Учебно-методическим советом ФГБОУ ВПО «Саратовская государственная юридическая академия» «25» января 2014г., протокол № 1.

Начальник
учебно-методического управления



О.В. Щербакова

Начальник управления контроля
качества образования



А.И. Пермяков

Руководитель
производственной практики



А.И. Крючкова

СОДЕРЖАНИЕ**Раздел I**

1.	Общие положения.....	4 стр.
2.	Руководство практикой.....	7 стр.
3.	Обязанности обучающихся.....	9 стр.
4.	Программа производственной практики.....	9 стр.
4.1.	Практика на предприятиях гостиничного сервиса.....	10 стр.
4.2.	Практика на предприятиях ресторанного сервиса.....	12 стр.
4.3.	Практика на предприятиях туристического сервиса.....	15 стр.

Раздел II

1.	Методические рекомендации по подготовке отчетных документов по результатам прохождения производственной практики	20 стр.
1.1.	Дневник.....	20 стр.
1.2.	Отчет по производственной практике.....	20 стр.
1.3.	Характеристика.....	22 стр.
1.4.	Проекты документов.....	23 стр.
2.	Аттестация по итогам производственной практики.....	23 стр.
3.	Учебно-методическое и информационное обеспечение производственной практики.....	26 стр.
4.	Приложения.....	28 стр.

Раздел I

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Производственная практика является обязательным разделом основной образовательной программы бакалавриата, одним из важнейших элементов учебного процесса и позволяет обучающимся не только закрепить и расширить теоретические знания, полученные в ходе учебного процесса, но и овладеть общекультурными и профессиональными компетенциями, непосредственно ориентированными на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

Программа производственной практики разработана в соответствии с Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 100100 Сервис (квалификация (степень «бакалавр») и иными нормативно-правовыми актами Правительства РФ, Министерства образования и науки РФ, Уставом Академии, Положением о порядке организации и проведения практики обучающихся ФГБОУ ВПО «СГЮА» (далее – Положение), приказами и распоряжениями ректора Академии.

Производственная практика по направлению подготовки 100100.62 Сервис определяется учебным планом и графиком выполнения учебного плана и проходит в течение шести недель в шестом семестре по окончании летней зачетно-экзаменационной сессии. Общая трудоемкость производственной практики составляет 9 зачетных единиц 324 часа.

Цель производственной практики – приобретение практических навыков самостоятельной работы в основных функциональных подразделениях предприятий (организаций) гостиничного, ресторанного сервиса и туризма, и изучение их работы.

Задачи производственной практики:

- закрепление и углубление полученных теоретических знаний и навыков в процессе теоретического обучения по курсам: «Менеджмент в сервисе», «Маркетинг в сервисе», «Гостиничный сервис», «Ресторанный сервис», «Туристический сервис» и др.;

- овладение технологиями делопроизводства в структурных подразделениях;

- обучение сбору, первичной обработке и анализу справочных материалов по гостиничному сервису, ресторанному сервису и туризму;

- овладение производственными (технологическими) навыками создания (разработки) продукта ресторанного, гостиничного сервиса, туристических предприятий;

- овладение технологиями обслуживания;

- изучение техники и методики продаж продукта предприятий сервиса;

- освоение мероприятий по охране труда и технике безопасности;

- получение практических навыков управления структурными подразделениями предприятия на уровне среднего звена;

- развитие профессиональных навыков и навыков деловой коммуникации;
- сбор и анализ необходимых материалов для написания курсовой и дипломной работы.

По итогам прохождения производственной практики обучающийся должен приобрести следующие практические навыки, умения, универсальные и профессиональные компетенции. В соответствии с задачами профессиональной деятельности обучающегося по направлению подготовки 100100.62 Сервис и целями основной образовательной программы обучающийся должен обладать следующими **компетенциями**:

Дисциплина	Компетенции
Производственная практика	ОК-3 ,ОК-4, ОК-9; ОК-10, ОК-14; ОК-16; ОК-18; ПК-2, ПК-4, ПК-5, ПК-13
КАРТА КОМПЕТЕНЦИЙ Производственная практика	
По результатам прохождения производственной практики обучающийся формирует и демонстрирует следующее:	
Общекультурные компетенции	
ОК-3 - принимать меры по сохранению и защите экосистемы в ходе общественной и профессиональной деятельности	Знать: функции, задачи, обязанности социальную значимость своей будущей профессии; содержание и особенности мер по сохранению и защите экосистемы в ходе профессиональной сервисной деятельности. Уметь: использовать нормативно-правовые акты по работе с экологической документацией, методы защиты окружающей среды в ходе сервисной деятельности; использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества работ, услуг. Владеть: методами выбора рационального способа снижения воздействия на окружающую среду в процессе сервисной деятельности.
ОК-4 - владеть основными методами организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	Знать: содержание и особенности методов организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий. Уметь: правильно применять основные методы организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий. Владеть: навыками организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий.
ОК-9 способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами	Знать: основы менеджмента и его специфику применения в сервисной деятельности; принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами. Уметь: работать в коллективе, применять возможные пути (способы) разрешения конфликтных ситуаций в сервисной деятельности, применять нравственные нормы и правила поведения на практике. Владеть: навыками менеджмента в сервисе, работы в

	коллективе, в том числе применения принципов и методов организации и управления малыми и средними коллективами.
ОК-10 - осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным;	Знать: основы менеджмента и его специфику применения в деятельности, связанной с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказанию помощи подчиненным. Уметь: правильно осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным. Владеть: навыками менеджмента в сервисной деятельности, связанной с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказанию помощи подчиненным.
ОК-14 - участвовать в работе над инновационными проектами, используя базовые методы исследовательской деятельности;	Знать: базовые методы исследовательской деятельности, применяемые в работе над инновационными проектами. Уметь: правильно применять базовые методы исследовательской деятельности в работе над инновационными проектами. Владеть: навыками исследовательской деятельности в работе над инновационными проектами; приёмами изучения потребителя; методами маркетинга в сервисной деятельности.
ОК-16 - самостоятельно применять методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования;	Знать: методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования. Уметь: правильно применять базовые методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования. Владеть: навыками познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования.
ОК-18 - готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания.	Знать: систему маркетинга и особенности продвижения услуг; содержание и особенности по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания; возможные пути (способы) разрешения конфликтных ситуаций в сервисной деятельности Уметь: установить контакт с потребителем, применять возможные пути (способы) разрешения конфликтных ситуаций в сервисной деятельности; Владеть: методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности, навыками принятия компромиссных решений.
Профессиональные компетенции	
ПК-2 - выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Знать: основные потребности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности; структуру обслуживания с учётом природных и социальных факторов; Уметь: оценивать особенности человека, социальную значимость потребителя; различать типы потребителя и потребительского поведения в процессе осуществления сервисной деятельности; Владеть: навыками научно грамотного использования

	знаний о психологических особенностях потребителя при работе в контактной зоне с потребителем
ПК-4 готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знать: содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем, консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) – базы производственной практики. Уметь: определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг на основе чего правильно наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) – базы производственной практики; Владеть: методами диверсификации сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в процессе консультирования и согласования вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) – базы производственной практики;
ПК-5 - готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений	Знать: технологии процесса сервиса и формирования клиентурных отношений; назначение и функции основных подразделений предприятий (организаций) гостинично-ресторанного и туристического сервиса; Уметь: применять технологии реализации процесса сервиса, формирования клиентурных отношений Владеть: навыками разработки технологий реализации процесса сервиса, формирования клиентурных отношений.
ПК-13 - готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	Знать: источники научно-технической информации, особенности отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности Уметь: вычлнить значимую научно-техническую информацию об особенностях отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности Владеть: навыками анализа и обработки научно-техническую информацию об особенностях отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности; методами грамотного оформления отчета по результатам проведенных работ.

2. РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ

Для руководства практикой из числа преподавателей кафедры назначаются руководители.

Обязанности руководителя практики от кафедры:

- до начала практики провести организационное собрание с обучаемыми, направляемыми на практику;
- осуществлять контроль за соблюдением сроков практики и её содержанием;
- контролировать выполнение практикантами правил внутреннего трудового распорядка предприятия;
- консультировать обучаемых по вопросам составления отчёта по практике;

- оценить результаты практики на основании представленного отчёта и выставить оценку в ведомость и в зачётную книжку;
- подготовить письменный отчёт о результатах проведения учебной практики.

На месте прохождения практики руководство практикой осуществляется работниками соответствующих организаций.

Руководитель организации, в которой обучающиеся проходят практику:

- создает условия для приобретения обучающимися в период прохождения практики необходимых практических навыков и умений по направлению подготовки;
- подбирает опытных специалистов в качестве непосредственных руководителей практики;
- совместно с преподавателем Академии организует и контролирует проведение базовой производственной практики обучающихся в соответствии с программой практики;
- контролирует соблюдение обучающимися дисциплины и сообщает в Академию обо всех случаях ее нарушения;
- по окончании практики выдает обучающемуся официальную характеристику, заверенную гербовой печатью и подписью.

Непосредственный руководитель практики:

- организует прохождение практики, закрепленных за ним обучающихся, в тесном контакте с преподавателем-руководителем производственной практики;
- осуществляет учет работы обучающихся путем проверки записей в дневнике и заверяет его своей подписью на титульном листе;
- систематически проверяет выполнение заданий обучающимся, ведение дневника, составление проектов документов и т.д.;
- оказывает помощь в подборе материалов для написания выпускных квалификационных работ;
- составляет по окончании практики подробную характеристику на обучающегося, содержащую данные о выполнении программы, о его отношении к работе, с оценкой умения применять теоретические знания на практике и профессиональной готовности будущего выпускника (бакалавра юриспруденции) к самостоятельной трудовой деятельности по избранному направлению подготовки и представляет ее на утверждение руководителю ведомства, учреждения или организации.

Характеристика подписывается непосредственным руководителем и утверждается руководителем организации, заверяется гербовой печатью или печатью организации.

3. ОБЯЗАННОСТИ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Обучающиеся при прохождении практики обязаны:

- посещать все организационные собрания по вопросам учебной практики;
- своевременно прибыть к месту прохождения практики;
- добросовестно и качественно выполнять программу практики в соответствующей организации и индивидуальные задания руководителей практики;
- ежедневно вести записи в дневнике, отражая проделанную работу;
- соблюдать трудовую дисциплину и установленный порядок в организации (в случае пропуска представить оправдательный документ, который приобщается к отчету по практике);
- выполнять относящиеся к практике указания руководителя практики;
- за три дня до защиты производственной практики представить дневник, итоговый отчет установленной формы и другие материалы в комиссию по защите результатов практики на кафедру (приложение к отчету (проекты документов) должны быть систематизированы, подшиты, пронумерованы, сделана их опись).

4. ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Программа производственной практики предусматривает её прохождение на предприятиях гостиничного, ресторанного и туристического сервиса различных организационно-правовых форм, отвечающих современным требованиям, с полным циклом обслуживания и квалификационным персоналом.

В соответствии с программой производственной практики в процессе прохождения практики обучающийся должен:

- ознакомиться с предприятием, его историей, организационной структурой, производственной деятельностью, ассортиментом предоставляемых услуг;
- изучить нормативные документы, включающие правила оказания услуг гостинично-ресторанного и туристического сервиса, модель обеспечения качества услуг, санитарные правила;
- ознакомиться с отчетностью предприятия, отражающей основные технико-экономические и финансовые показатели сервисной деятельности объекта.

При этом обучающиеся должны собрать информацию о предприятии, которая включает в себя: характеристику предприятия, его название, класс, форму собственности, организационную и управленческую структуру, численность работающих, ассортимент предлагаемых услуг.

Собранные материалы производственной практики в последующем станут основой для выполнения курсовой работы и дипломной работы.

Поэтому программа производственной практики предусматривает выполнение заданий в соответствии с темой индивидуальных заданий.

4.1. ПРАКТИКА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА

Для обучающихся, проходящих производственную практику на предприятиях гостиничного сервиса (гостиницы, отели, мотели, кемпинги), содержание практики включает **выполнение следующих заданий:**

1. Закрепление знаний, полученных в процессе теоретического обучения на дисциплинах «Гостиничный сервис», «Маркетинг в сервисе», «Менеджмент в сервисе», «Исследование систем управления в сервисе», «Интернет-технологии в сервисе»:

- нормативно-правовых актов РФ, регламентирующих деятельность гостиничных предприятий и предоставление гостиничных услуг;
- особенностей и классификации гостиничных услуг;
- классификации гостиниц и номеров;
- технологических требований по проектированию и строительству гостиниц и других средств размещения;
- материально-технической базы номерного фонда гостиницы;
- системы управления гостиничным предприятием;
- особенностей и принципов организационного построения гостиничных предприятий;
- технологического цикла обслуживания клиентов: обслуживание до прибытия в отель, при заезде в отель, во время проживания и при выезде;
- работы отдела продаж гостиничных услуг;
- организации и технологии предоставления дополнительных услуг: услуг общественного питания, бизнес-услуг, спортивно-оздоровительных услуг;
- технологии проведения миграционного учёта граждан, проживающих в отеле;
- технологии работы с забытыми вещами;
- стандартов рассмотрения конфликтов и жалоб гостей.

2. Изучение должностных инструкций персонала предприятий гостиничного сервиса: технологий работы и профессиональных требований к персоналу предприятий гостиничного сервиса: персоналу службы приёма и размещения, персоналу службы поэтажного обслуживания; персоналу службы бронирования и др.

3. Освоение одной или нескольких родственных профессий гостиничного сервиса: администратор, портье, дежурный по этажу, и др. **Работа в качестве помощника, стажёра, которая способствует овладению следующими основными профессиональными умениями и навыками в области технологий гостиничного сервиса:**

- работа с письмами – заявками на размещение и обслуживание;
- подтверждение или аннулирование бронированных услуг;
- организация обслуживания клиентов на всех этапах (до прибытия в отель, при заезде в отель, во время проживания и при выезде);
- информирование клиента об основных и дополнительных гостиничных услугах;

- заполнение миграционной карты клиента;
- формирование базы постоянных клиентов гостиницы;
- составление плана мероприятий по обслуживанию VIP гостей;
- ведение необходимой документации при регистрации, размещении и расчёте клиента при выезде;
- обеспечение передачи информации другой смене, в службу питания, в бухгалтерию;
- работа с корреспонденцией и сообщениями для клиентов;
- фиксация нарушений и жалоб клиентов.

4. Овладение 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;
- анализа деятельности фирм, с которыми сотрудничает гостиница по направлениям (изучение каталогов, web-страниц, реклама);
- 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.

5. Поиск и сбор информации по выбранной теме индивидуального задания, соответствующего теме курсовой и дипломной работы. При этом дать характеристику и анализ деятельности предприятия по следующим направлениям:

- организационно-правовая форма предприятия сервиса и его внутренняя организационная структура;
- содержание Устава, учредительного договора и нормативных документами по функционированию организации;
- должностные инструкции персонала, его функции;
- функции подразделений предприятия;
- особенности и виды сервисной деятельности;
- уровень специализации и универсализации предприятия;
- виды услуг, предоставляемых предприятием;
- организация сервисной деятельности на предприятии;

- состав клиентуры предприятия;
- основные экономические и финансовые показатели деятельности организации в отчетном и предыдущем году с их оценкой.

5. Проведение собственного исследования предприятия (на основе методов анкетирования, наблюдения, изучения документов). Представить руководителю литературный обзор, объекты и методы исследования, результаты исследований.

6. Разработать креативные предложения по перспективам развития данного предприятия, либо перспективам и направлениям развития гостиничного комплекса г. Саратова.

В период прохождения практики обучающиеся должны опираться на следующую нормативно-правовую базу, обеспечивающую деятельность предприятий гостиничного сервиса:

1. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
2. Международные гостиничные правила. Одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981г. Катманду, Непал. [//http://www.kapitan.ru/infoprof/infoprof.html](http://www.kapitan.ru/infoprof/infoprof.html);
3. Распоряжение Правительства РФ от 15.07.2005 № 1004-р «О системе классификации гостиниц и других средств размещения»;
4. Приказ Федерального агентства по туризму РФ от 21.07.2005 № 86 «Об утверждении Системы классификации гостиниц и других средств размещения»;
5. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации в ред. Постановления Правительства РФ от 02.10.1999 № 1104 (с изменениями и дополнениями);
6. Постановление от 15.09.2000 № 693 «О внесении изменений и дополнений в правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»;
7. Постановление от 26.11.2001 № 82 «О создании и государственной регистрации Системы добровольной сертификации услуг гостиниц и других средств размещения на категорию»;
8. Постановление Госстандарта РФ от 05.08.1997 №17 «О принятии и введении в действие правил сертификации»;
9. ГОСТ Р – 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц».

4.2. ПРАКТИКА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ РЕСТОРАННОГО СЕРВИСА

Для обучающихся, проходящих учебную практику на предприятиях ресторанного сервиса (рестораны, кафе, бары и др.) содержание практики включает выполнение следующих заданий:

1. Закрепление знаний, полученных в процессе теоретического обучения на дисциплинах «Ресторанный сервис», «Маркетинг в сервисе», «Менеджмент в сервисе», «Исследование систем управления в сервисе», «Интернет-технологии в сервисе»:

- основные принципы государственного регулирования деятельности предприятий ресторанного сервиса (общественного питания);
- требования, предъявляемые к предприятиям ресторанного сервиса различных типов и классов;
- характеристики, назначение и оснащение помещений ресторанного сервиса;
- формы и методы обслуживания клиентов, работы в контактной зоне;
- требования, предъявляемые к персоналу предприятий ресторанного сервиса, их должностные характеристики;
- организация обслуживания клиентов – туристов и проживающих в гостиницах ресторанными услугами;
- техника безопасности и меры пожарной безопасности;
- требования нормативных документов на продукцию и услуги предприятий ресторанного сервиса;
- структура управления предприятий ресторанного сервиса различных типов и классов;
- особенности организации обслуживания различных контингентов клиентов предприятий ресторанного сервиса;
- основы разработки внутренних стандартов предприятий ресторанного сервиса по обслуживанию клиентов;
- комплекс маркетинга на предприятиях ресторанного сервиса (продукт, цена, продвижение, позиционирование, сегментирование).

2. Ознакомление с основными видами ресторанного технологического оборудования, правилами калькуляции и технике безопасности.

3. Изучение должностных инструкций персонала предприятия ресторанного сервиса (метрдоителя, менеджера, менеджера банкетного обслуживания, администратора, официанта, бармена и др.).

4. Освоение одной или несколькими родственными профессиями ресторанного сервиса (работа стажёром, помощником) и овладение следующими основными профессиональными умениями и навыками в области технологий ресторанного сервиса:

- организация контактной зоны для обслуживания потребителей;
- подбор посуды и сервировка стола в зависимости от вида обслуживания;
- оформление заявки на посуду, составление акта на бой, лом, утрату посуды;
- составление различных видов меню;
- работа с клиентом в контактной зоне;
- обслуживание потребителей в ресторанах: встреча посетителей и размещение их в зале, подача меню и винной карты; уточнение заказа; подача посуды и заказов для исполнения последних на производстве
- обслуживание приемов и банкетов – принимать и оформлять заказ, подавать блюда в соответствии с правилами, производить расчет.

5. Поиск и сбор информации по выбранной теме индивидуального задания, соответствующего теме курсовой и дипломной работы. При этом дать

характеристику и анализ деятельности предприятия ресторанного сервиса по следующим направлениям:

- организационно-правовая форма предприятия сервиса и его внутренняя организационная структура;
- содержание Устава, учредительного договора и нормативных документов по функционированию организации;
- должностные инструкции персонала, его функции;
- функции подразделений предприятия;
- особенности и виды сервисной деятельности;
- уровень специализации и универсализации предприятия ресторанного сервиса;
- виды услуг, предоставляемых предприятием;
- организация сервисной деятельности на предприятии;
- состав клиентуры предприятия;
- основные экономические и финансовые показатели деятельности предприятия в отчетном и предыдущем году с их оценкой.

6. Проведение собственного исследования предприятия (на основе методов анкетирования, наблюдения, изучения документов). Представить руководителю литературный обзор, объекты и методы исследования, результаты исследований.

7. Разработать креативные предложения по перспективам развития данного предприятия, либо перспективам и направлениям развития ресторанного сервиса в Саратова.

В период прохождения практики обучающиеся должны опираться на следующую нормативно-правовую базу, обеспечивающую деятельность предприятий ресторанного:

1. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
2. Постановление Правительства РФ от 15.08.1997 № 1036 «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания» (с изменениями и доп.);
3. Постановление Правительства РФ от 13.04.93 № 332 «Правила производства и реализации продукции общественного питания», утвержденных;
4. Федеральный закон «О качестве и безопасности пищевых продуктов» № 29-ФЗ от 2 января 2000 г. (с изменениями и доп.);
5. Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» (с изменениями и доп.);
6. Федеральный закон от 27.12.2012 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;
7. Федеральный Закон от 22.11.1995 №171 «О государственном регулировании производства и оборота этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции»;
8. Основные ГОСТы, санитарные и строительные правила и нормы в сфере ресторанного сервиса:
 - ГОСТ Р 50764-95 «Услуги общественного питания общие требования»;
 - ГОСТ Р 50763-95 «Общественное питание. Кулинарная продукция, реализуемая населению. Общие технические условия»;

- ГОСТ Р 50762-95 «Общественное питание. Классификация предприятий»;
- ГОСТ Р 50647-94 «Общественное питание. Термины и определения».

4.3. ПРАКТИКА НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ТУРИСТИЧЕСКОГО СЕРВИСА

Для обучающихся, проходящих учебную практику на предприятиях туристического сервиса (турфирмы, туристические базы) содержание практики включает выполнение следующих заданий:

1. Закрепление знаний, полученных в процессе теоретического обучения на дисциплинах «Туристический сервис», «Маркетинг в сервисе», «Менеджмент в сервисе», «Исследование систем управления в сервисе», «Интернет-технологии в сервисе»:

2. Изучение содержания документов, необходимых для работы туристической компании:

1. Комплект «Договорись с клиентом»:

1.1. Договор о реализации туристского продукта (купля-продажа).

1.2. Приложение к Договору о реализации туристского продукта – Заявка на бронирование.

1.3. Приложение к Договору о реализации туристского продукта – Сведения о туроператоре, финансовом обеспечении туроператора, порядке получения возмещения в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договора.

1.4. Договор на организацию санаторно-курортного обслуживания (поручение).

1.5. Договор купли-продажи авиабилетов.

1.6. Договор поручения на приобретение туристского продукта для юридического лица (с корпоративным клиентом)

1.7. Приложение к Договору поручения на приобретение туристского продукта для юридического лица (с корпоративным клиентом) – Заявка на бронирование.

1.8. 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.

1.9. Договор поручения на оформление визы.

1.10. Приложение к Договору поручения на оформление визы – Отчет поверенного.

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

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

1.13. Форма Доверенности универсальная – на получение документов от имени туриста по любому поручению.

1.14. Форма Отчета поверенного универсальная, для договора поручения.

1.15. Бланк строгой отчетности путевка.

2. Комплект договоров «Управление персоналом и офисом турфирмы» – набор инструкций, правил и распорядительных документов для работы турфирмы:

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

2.2. Анкета кандидата на должность менеджера туристической компании

2.3. Типовой трудовой договор.

Должностные инструкции специалистов туристического офиса:

2.4. Менеджер по бронированию и продаже туров

2.5. Менеджер туристического агентства

2.6. Менеджер по работе с персоналом

2.7. Главный бухгалтер туристической компании

2.8. Бухгалтер-кассир

2.9. Договор о полной материальной ответственности курьера

2.10. Директор туристической компании

2.11. Заместитель директора туристической компании

2.12. Бланк-заказ

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

2.14. Расписка – отказ от страховки

2.15. Образец расписки об ответственном хранении и передаче документов.

3. Освоение одной или нескольких родственных профессий в сфере туризма (менеджер по бронированию и продаже туров, гид, администратор на туристической базе/кемпинге, инструктор турмаршрутов и др.):

- **работа в качестве помощника менеджера по реализации турпродуктов** и овладение следующими основными профессиональными умениями и навыками в области технологий туристического сервиса:

по направлению выездного туризма:

1) сбор информации по направлениям (страны и регионы) турфирмы на выездном рынке;

2) анализ деятельности туроператоров, с которыми сотрудничает турфирма по направлениям (изучение каталогов, web-страниц, реклама);

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

4) овладение основными навыками работы менеджера на выездном направлении:

- ведение телефонных переговоров с туристами;

- работа с туристом в офисе (выбор туров);

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

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

- 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);

- бронирование авиабилетов и гостиниц;
- заполнять необходимые документы при оформлении заграничных паспортов (ОФМС России).

по направлению въездного и внутреннего туризма:

1) сбор информации о направлениях (маршруты, туристические базы, санатории и курорты) турфирмы на въездном рынке;

2) анализ 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);

3) работа с документацией, необходимой для работы турфирмы в качестве туроператора/турагента во въездном туризме (фингарантии, договоры с туроператорами/турагентами, туристическим базами, автотранспортными предприятиями, гостиницами, МЧС);

4) овладение основными навыками работы менеджера на въездном направлении:

- телефонные переговоры и переписка с туристами (выбор туров);
- работа с туристом в офисе (выбор туров);
- прием и обработка заявки (получение навыков обращения с такими средствами связи как факс и электронная почта);
- подтверждение тура (ознакомится с существующей формой подтверждения);

- 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;

- бронирование авиабилетов и гостиниц;
- ознакомление с процедурой приглашения в Россию иностранных граждан (визовая поддержка и порядок регистрации в соответствующих отделах ФСБ и УФМС России);

- **работа в качестве стажера-помощника гида и инструктора на активных маршрутах турфирмы** и овладение следующими основными профессиональными умениями и навыками: составление рациона и меню похода, закупка продуктов, подбор снаряжения, бивачные работы на маршруте, владение информацией краеведческого характера и навыки общения с туристами на маршруте;

- **работа обучающегося в качестве стажера-помощника администратора на туристической базе/кемпинге** и овладение следующими основными профессиональными умениями и навыками: прием и размещение туристов, экскурсионная программа, предоставление дополнительных услуг, владение информацией краеведческого характера, навыки общения с туристами и анимация;

- **работа с программами автоматизации туристского предприятия ТИС «Навигатор» и «Мастер-Тур».**

4. Поиск и сбор информации по выбранной теме индивидуального задания, соответствующего теме курсовой и дипломной работы. При этом дать характеристику и анализ деятельности предприятия туристического сервиса по следующим направлениям:

- организационно-правовая форма предприятия сервиса и его внутренняя организационная структура;
- содержание Устава, учредительного договора и нормативных документами по функционированию организации;
- должностные инструкции персонала, его функции;
- функции подразделений предприятия;
- особенности и виды сервисной деятельности;
- уровень специализации и универсализации турфирмы;
- виды услуг и турпродуктов, предоставляемых предприятием;
- организация сервисной деятельности на предприятии;
- состав клиентуры предприятия;
- основные экономические и финансовые показатели деятельности турфирмы в отчетном и предыдущем году с их оценкой.

5. Проведение собственного исследования предприятия (на основе методов анкетирования, наблюдения, изучения документов). Представить руководителю литературный обзор, объекты и методы исследования, результаты исследований.

6. Разработать креативные предложения по перспективам развития данного предприятия, либо перспективам и направлениям развития туристического комплекса г. Саратова.

В период прохождения практики обучающиеся должны опираться на следующую нормативно-правовую базу, обеспечивающую деятельность предприятий туристического сервиса:

1. Федеральный закон от 03.05.2012 №47-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
2. Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
3. Федеральный закон 23.02.1995 №26-ФЗ «О природных и лечебных ресурсах, лечебно-оздоровительных местностях и курортах»;
4. Приказ Федерального агентства по туризму от 21.06.2005 №86 «Об утверждении системы классификации гостиниц и других средств размещения».
5. Постановление Госстандарта РФ от 05.08.1997 №17 «О принятии и введении в действие правил сертификации»;
6. Федеральный закон от 05.02.2007 № 12-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"»;
7. Постановление Правительства РФ от 15.09.2000 № 693 «О внесении изменений и дополнений в правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»;
8. Постановление Правительства РФ от 28.08.2003 №532 «Об утверждении Положения о пребывании на территории Российской Федерации иностранных граждан - пассажиров круизных судов»;

9. Постановление Правительства РФ от 18.07.2007 №452 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта»;

10. Государственные стандарты сферы туризма:

- ГОСТ 28681.1-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Проектирование туристских услуг»;

- ГОСТ 28681.3-95 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Требования по обеспечению безопасности туристов и экскурсантов»;

- ГОСТ РФ 50690-2000 «Туристские услуги. Общие требования»;

- ГОСТ РФ 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»;

- ГОСТ РФ 52024-2003 Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования.

- ГОСТ Р 51185-2008 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования».

Раздел II

1. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОДГОТОВКЕ ОТЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТОВ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

1.1. ДНЕВНИК

В течение всей практики ежедневно практикант производит записи в дневнике, обстоятельно отражая проделанную работу, в том числе какие проекты документов составлялись.

Дневник ведется в обычной тетради или на листах формата А4 (с созданием соответствующей таблицы) (Приложение 1. Содержание дневника).

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 итогового отчета.

Записи в дневнике ежедневно заверяются подписью руководителя практики.

Дневник заверяется печатью на титульном листе дневника (Приложение 1. Титульный лист) и подписью руководителя практики с расшифровкой Ф.И.О., должности, звания и печатью «для пакетов» или штампом.

Для обучающихся, зачисленных на период практики в штат организации, ведение дневника не обязательно (взамен представляется копия приказа о приеме на работу или копия трудового договора).

1.2. ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

По окончании практики, обучающиеся, на основании дневника и других материалов составляют отчет о работе, проведенной в период практики (20-25 страниц машинописного текста не включая титульный лист).

Требования к содержанию отчёта по производственной практике

Структурными элементами отчёта по производственной практике являются:

Титульный лист, в котором должно быть отражено название предприятия, где студент проходил практику (см. Приложение 2).

Справка о месте прохождения учебной практики (см. Приложение 3).

Характеристика от предприятия (см. Приложение 4).

Содержание, где перечисляются разделы отчёта (см. Приложение 5).

Введение.

Основная часть, включающая непосредственно собранный материал по исследуемому предприятию.

Заключение.

Библиографический список.

Приложения.

Отчет содержит следующие основные разделы:

Введение. Во введении дается краткая характеристика объекта исследования, ее проблемы, перспективы развития. Объем раздела – 1,5 - 2 листа.

Раздел 1. Общие сведения о предприятии: юридический адрес, организационно-правовая форма собственности, история создания и другие сведения.

Раздел 2. Основные направления деятельности предприятия, характеристика предоставляемых услуг, производственно-коммерческие связи (поставщики сырья и материалов, потребители услуг).

Раздел 3. Сведения об ассортименте предоставляемых услуг с указанием цен на них.

Раздел 4. Производственная структура предприятия с указанием применяемой технологии сервиса и оборудования.

Раздел 5. Структура управления предприятием с изложением функций отдельных подразделений, их профессионального и количественного состава.

Раздел 6. Основные технико-экономические показатели предприятия за два последних полных календарных года и их анализ. При этом анализ основных технико-экономических показателей должен быть направлен на определение динамики показателей, объяснение причин их изменения, выявление намечающихся тенденций.

Например, объем предоставляемых услуг предприятия в отчетном году увеличилась по сравнению с базисным годом на 10%. Здесь следует пояснить, за счет введения каких мероприятий или нововведений это произошло, по каким причинам. Или, к примеру, объем предоставляемых услуг в отчетном году снизился на 7% по сравнению с базисным. Необходимо объяснить, какими причинами это было вызвано: реконструкция предприятия, трудности со сбытом услуг, наличие сильных конкурентов и т.д.

Раздел 7. Анализ проблем, которые имеют место на предприятии в момент прохождения практики: слабая техническая оснащенность, недостаточно грамотно поставленная организация производства и труда, недостатки в работе коммерческих и маркетинговых служб предприятия, недостатки в планировании ассортимента и объема предоставляемых сервисных продуктов, приводящих к проблемам сбыта услуг, упущения в работе снабженческих структур, увеличение затрат, низкое качество услуг, низкая производительность труда и пр.

Раздел 8. Стратегия развития предприятия, предполагаемые пути решения имеющихся проблем.

Помимо перечисленных разделов по согласованию с руководителем в отчете могут быть представлены другие разделы, обусловленные темой курсовой и дипломной работы или предусмотренные в индивидуальном задании. Например, маркетинговое исследование, исследование системы управления.

В процессе выполнения программы производственной практики и аналитической части дипломной работы обучающийся должен исходить из того, что разрабатываемые им мероприятия должны иметь практическую ценность для данного сервисного предприятия, содержать элементы научного исследования и включать решение задач с помощью эффективных научных методов.

Для этого рекомендуется осуществить сбор информации по периодам (по месяцам) по таким ключевым показателям как объемы предоставляемых услуг, спрос на услуги, цена, по которой осуществлялась реализация услуг и т.д.

В Заключении рекомендуется сделать общие выводы, увязав их с целями производственной практики. Объем раздела – 2-3 листа.

В заключении отчёта необходимо отразить:

- содержание работы, проделанной на практике;
- степень выполнения программы;
- выводы о том, в какой мере практика способствовала закреплению и углублению теоретических знаний, приобретению практических навыков;
- с какими видами сервисной деятельности познакомился обучающийся, какие трудности возникли у него при прохождении практики;
- недостатки и упущения прохождения учебной практики;
- предложения, направленные на улучшение организации в проведении практики.

Список использованной литературы. В этом разделе требуется перечислить источники, которыми пользовался обучающийся при написании отчёта по учебной практике. Это могут быть документы законодательного и правового характера, уставы предприятий, где обучающиеся проходили практику, Государственные стандарты и Стандарты предприятий, учебники, справочники, журнальные и газетные статьи, Интернет, рекламные проспекты и др.

Приложения. Раздел «Приложения» (если он имеется) может содержать любой иллюстрационный материал (изображение внешнего вида и интерьера предприятия, гостиничных номеров, интерьера предприятий ресторанного сервиса, офисов турфирм, залов музейно-выставочных комплексов и т.п.), копии лицензий и договоров о сотрудничестве с партнёрами, стандарты обслуживания,

анкеты, предлагаемые клиентам, а также другие материалы, необходимые по мнению автора работы.

Требования к оформлению отчёта по учебной практике

По оформлению отчёт по практике должен полностью соответствовать требованиям.

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

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.

При написании текста необходимо следить за орфографией, грамотным построением фраз, а также за правильной расстановкой знаков препинания.

Отчет должен быть подписан обучающимся, поставлена дата его исполнения на титульном листе.

К отчету о прохождении практики обязательно прилагаются:

- дневник (записи в дневнике ежедневно заверяются подписью руководителя практики, в конце подпись заверяется печатью «для пакетов» или штампом);
- характеристика (подписывается непосредственным руководителем практики и руководителем организации, в которой она проводилась и заверяется гербовой печатью).

1.3. ХАРАКТЕРИСТИКА

Характеристика должна обязательно содержать следующие данные (Приложение 4):

- Ф.И.О. практиканта полностью;
- название организации – места прохождения производственной практики;
- даты практики, с указанием даты начала и окончания практики (в соответствии с приказом ректора Академии); при наличии пропусков – указание причин;
- о степени выполнения программы,
- об отношении практиканта к работе, с оценкой его умения применять теоретические знания на практике,
- профессиональной готовности будущего выпускника к самостоятельной трудовой деятельности по избранному направлению подготовки.

Характеристика подписывается руководителем организации (с указанием должности и звания), в котором она проводилась. Заверяется гербовой печатью или печатью организации (в зависимости от организационно-правовой формы).

1.4. ПРОЕКТЫ ДОКУМЕНТОВ (ПРИЛОЖЕНИЕ К ОТЧЕТУ)

По итогам практики должен быть подготовлен комплект документов, включающий в себя **8-10 документов**. Конкретные формы и виды документов определяются программой практики в организации, а так же нормативными актами.

Если проект документа изготовлен с помощью технических средств, руководитель практики обязательно делает отметку, свидетельствующую о том, что документ составлен практикантом (в конце документа делается следующая запись:

«Проект документа составлен практикантом Ф.И.О. Подпись руководителя практики»). Все проекты документов по окончании практики подшиваются в хронологическом порядке в общую папку, и составляется опись документов.

Дневник, отчет и характеристика в папку **не подшиваются!**

2. АТТЕСТАЦИЯ ПО ИТОГАМ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Аттестация по итогам производственной практики проводится на основании письменного отчёта, оформленного в соответствии с методическими указаниями, разработанными в Академии, комплекта документов и характеристики руководителя практики от предприятия. Защита производственной практики проводится в форме сдачи дифференцированного зачета (защита отчета) с выставлением оценки («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

Защита материалов практики проводится в Академии, в комиссии, в состав которой входит не менее двух преподавателей кафедры.

При защите отчета по практике учитываются:

- соответствие отчета формальным и содержательным требованиям;
- соответствие комплекта документов нормативным актам;
- характеристика руководителя;
- представление проделанной работы студентом;
- ответы на вопросы;
- сложность индивидуального задания;
- качество представленных материалов (собранная и обработанная информация).

Оценки *«отлично»* выставляется, если:

- план 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;
- нет нарушений правил внутреннего трудового распорядка организации по месту прохождения практики;

- обучающийся показывает глубокие знания методов расчетов и 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:

- план 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;

- нет нарушений правил внутреннего трудового распорядка организации по месту прохождения практики;

- обучающийся хорошо ориентируется в методах расчетов, 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:

- план практики 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;

- студент показывает знакомство с методами расчетов, источниками данных, используемых в отчёте;

- студент показывает слабые знания в ответах на вопросы теоретического и практического характера по проблемам, изложенным в тексте отчета; плохо ориентируется в материале.

Оценка «*неудовлетворительно*» выставляется, если:

- план 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;

- студент не ориентируется в методах расчетов, источниках данных;

- не отвечает вопросы теоретического и практического характера по проблемам, изложенным в тексте отчета.

Председателем комиссии является заведующий профильной кафедры или преподаватель, имеющий опыт руководства производственной практикой. Председатель комиссии организует ее работу, распределяет обязанности между членами комиссии, ведет заседание.

Материалы практики проверяются заблаговременно членами комиссии – преподавателями кафедры, отчеты также проверяются и рецензируются.

В случае необходимости, члены комиссии, проверяющие материалы практики, высказывают замечания по содержанию отчетов, консультируют обучающихся, дают письменное согласие на допуск обучающихся к защите практики – на титульном листе отчета.

Обучающийся, пропустивший по уважительным причинам более **7 дней**, к защите не допускается, а направляется для дополнительного или повторного прохождения практики. Защита проходит в соответствии с расписанием, составленным руководителем производственной практики учебно-методического управления.

На заседании комиссии обучающийся кратко докладывает основные положения итогового отчета по результатам прохождения практики. Члены комиссии задают вопросы обучающемуся, заслушивают отзывы преподавателей, знакомившихся с материалами практики. Обучающиеся, не выполнившие программы практик по уважительной причине, направляются на практику повторно, в свободное от учебных заданий время, срок практики увеличивается в два раза.

Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительной причины или получившие отрицательную оценку, могут быть отчислены из Академии как имеющие академическую задолженность, в порядке, предусмотренном Уставом Академии. При несогласии обучающегося с оценкой по защите материалов практики, он имеет право подать апелляцию (п. 6.5 Положения о порядке организации и проведения практики обучающихся ФГБОУ ВПО «Саратовская государственная юридическая академия» - далее Положение). Оценка результатов прохождения практики учитывается при рассмотрении вопроса о назначении стипендии.

После защиты характеристики и отчеты сдаются руководителю производственной практики в Академии для изучения, обобщения в целях улучшения организации в проведении практики. Проекты документов и дневники возвращаются обучающимся. Председатели комиссий по практике также в течение 3-х дней представляют письменный отчет об итогах защиты (Приложение №6 Положения).

3. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Список рекомендуемой литературы

1. *Аванесова Г.А.* Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. – М.: Аспект Пресс, 2014. – 318с.
2. *Барчуков И.С., Баумгартен Л.В., Башин Ю.Б.* Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов. Учебное пособие. М.: КноРус, 2014. – 168 с.
3. *Бикташева Д.Л.* Менеджмент в туризме. – М.: АЛЬФА-М: ИНФРА-М, 2013.
4. *Васильев Г.А., Лебедев О.А.* Поведение потребителей. – М.: ЮНИТИ – ДАНА, 2013. – 239 с.
5. *Виноградова М.В., Панина З.И.* Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. – М.: Дашков и К°, 2007. – 464 с.
6. *Воскресенский В.Ю.* Международный туризм. – М.: Высшая школа, 2008. – 463 с.
7. *Джесси Рассел.* Международный туризм. – М.: VSD, 2013. – 71 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, 2007. – 288 с.
9. *Карнаухова В.К., Крановская Т.А.* Сервисная деятельность / Под общ. ред. Ю.М. Крановского – М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: «МарТ», 2013. – 256 с.
10. *Корнеев Н.В., Корнеева Ю.В., Емелина И.А.* Технология гостиничного сервиса. Учебник. – М.: Академия, 2011. – 272 с.
11. *Кусков А.С.* Гостиничное дело. Учебное пособие. – М.: Дашков и К°, 2009. – 328.
12. *Кусков А. С.* Туристское ресурсоведение: Учебное пособие. – М.: Академия, 2008.
13. *Кусков А.С., Джаладян Ю.А.* Основы туризма. Учебник. М.: КноРус, 2014. – 400 с.
14. *Кусков А.С., Джаладян Ю.А.* Транспортное обеспечение в туризме. Учебник. – М.: КноРус, 2014. – 360 с.
15. *Можжаева Н.Г., Рыбачек Г.В.* Гостиничный сервис. Учебник. – М.: Высшая школа, 2013. – 240 с.
16. *Репин В.В.* Бизнес-процессы компании: построение, анализ, регламентация. – М.: РИА «Стандарты и качество», 2007. – 240 с.
17. *Руденко Л.Л., Овчаренко Н.П., Косолапов А.Б.* Технологии гостиничной деятельности. Учебное пособие для бакалавров. М.: Дашков и К, 2014. – 176 с.
18. *Севостьянов Д.В.* Основы страноведения и международного туризма. Учебное пособие. Рекомендовано УМО. – М.: Академия. 2008. – 256 с.
19. *Федцов В.Г., Федцов В.В.* Предпринимательство: сфера сервиса. – М.: Дашков и К°, 2013. – 210 с.
20. *Федцов В.Г.* Культура ресторанного сервиса. Учебное пособие. – М.: Дашков и К°, 2014. – 248 с.

21. Материалы периодических изданий:
 «Турифо»,
 «Туризм: практика, проблемы, перспективы»,
 «Питание и общество»,
 «Ресторанные ведомости»,
 «Вы и Ваш ресторан»,
 «Маркетинг»,
 «Маркетинг в России и за рубежом»,
 «Менеджмент в России и за рубежом» и др.

Интернет-ресурсы

1. Должностная инструкция управляющего гостиницей (отелем) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: // www.prohotel.ru.
2. Классификации гостиниц и особенности предоставления гостиничных услуг [Электронный ресурс]. – Режим доступа: // <http://www.socmart.com.ua>.
4. Новости туризма [Электронный ресурс]. – Режим доступа: // [www.wisetravel.ru / news](http://www.wisetravel.ru/news).
5. Понкова М. Ресторан: нетрадиционный взгляд [Электронный ресурс]. – Режим доступа: // www.art1.artefakt.ru.
6. Рейтинг туристической привлекательности стран мира 14.03.2008 г. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: // www.news.turizm.ru/russia.
7. Сайт Международной ассоциации ресторанов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: // www.restaurant.org
8. Сайт Международной ассоциации отелей и ресторанов [Электронный ресурс]. – Режим доступа: // www.ih-ra.com
9. Сайт английский журнал о ресторанном бизнесе [Электронный ресурс]. – Режим доступа: // www.restaurantowner.com
10. Сайт компании «Росинтер Ресторантс Холдинг», лидирующей в сегменте сетевых семейных ресторанов на рынке России и СНГ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: // www.rosinter.ru
11. Сервисология. Наука о сервисе. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://servicology.ru/glossary/s/124.html>
12. Сервисная деятельность как форма удовлетворения потребностей. Формы и методы обслуживания потребителей. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.ckct.org.ru/study/gos/gos51.shtml>
13. Сервисная деятельность. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://abc.vvsu.ru/Books/servis_deyatelnost/page0001.asp
14. Современный словарь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: // www.sovremenniy.doco.ru.
15. Федоров К. Что такое Event-marketing и зачем он нужен?// [Электронный ресурс]. – Режим доступа: www.rusconsult.ru.

ПРИЛОЖЕНИЯ

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

**ДНЕВНИК
производственной практики**

СТУДЕНТ ___ КУРСА ___ ГРУППЫ
(ЮИПА ФГБОУ ВПО «СГЮА»)

НАПРАВЛЕНИЯ ПОДГОТОВКИ
100100.62 СЕРВИС

ДАТА « ___ » _____ 20__ года

ПОДПИСЬ СТУДЕНТА

Место прохождения производственной практики _____

Руководитель практики (в организации) _____
(Ф.И.О., должность, звание)

ПОДПИСЬ РУКОВОДИТЕЛЯ
(МП)

Саратов – 20__

Содержание дневника

п/п	Дата	Краткое содержание выполненных работ	Подпись руководителя
1		Ознакомление с предприятием, его историей, помещениями	
2		Изучение ассортимента сервисных услуг, производственно-коммерческих связей	
3		Изучение структуры предприятия	
		Изучение структуры управления предприятия	
4		Изучение сервисных технологий....	
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			
20			
21			
22			
23			
24			
25			
26			
27			
28			
29			
30			

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Саратовская государственная юридическая академия»

Допущен/не допущен к защите
производственной практики
_____/_____/_____
«__» _____ 20__ года

Вид практики – производственная

Место прохождения практики (предприятие) - _____

ОТЧЕТ

о прохождении практики

ВЫПОЛНИЛ:

СТУДЕНТ __ КУРСА __ ГРУППЫ
(ЮИПА ФГБОУ ВПО «СГЮА»)

НАПРАВЛЕНИЯ ПОДГОТОВКИ
100100.62 СЕРВИС

Дата «__» _____ 20__ года

ПОДПИСЬ СТУДЕНТА

ОТЧЕТ ПРИНЯТ:

_____/_____
(Ф.И.О. членов комиссии)

ДАТА «__» _____ 20__ года
ПОДПИСЬ 1. _____
2. _____

САРАТОВ – 20__

ШТАМП
ОРГАНИЗАЦИИ

По месту требования

Справка

Настоящим подтверждаем, что студент(ка) _____ курса Юридического института правового администрирования ФГБОУ ВПО «Саратовская государственная юридическая академия»

_____ (фамилия, имя, отчество)

принят(а) для прохождения практики по направлению подготовки 100100.62 «Сервис»

в _____

_____ (наименование организации)

Практика будет организована в соответствии с разработанной Академией программой учебной практики.

Руководитель организации _____

_____ (подпись, фамилия, инициалы)

М. П.

ШТАМП
ОРГАНИЗАЦИИ

По месту требования

ХАРАКТЕРИСТИКА

Сообщаем, что студент (ка) _____ курса Юридического института правового администрирования ФГБОУ ВПО «Саратовская государственная юридическая академия»

_____ (фамилия, имя, отчество)
в период с _____ 20 __ г. по _____ 20 __ г прошел (ла) учебную практику по направлению подготовки 100100.62 «Сервис» в _____ (наименование организации)

Практика была организована в соответствии с разработанной Академией программой учебной практики.

За время прохождения учебной практики _____ показал (ла) необходимый уровень теоретической подготовки, умение применить и использовать полученные в Академии знания для решения поставленных практических задач. Программа практики выполнена полностью.

Руководитель организации _____
(подпись, фамилия, инициалы)

М. П.

(Пример)

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	3
Раздел 1. Общие сведения о предприятии.....	5
Раздел 2. Основные направления деятельности предприятия.....	7
Раздел 3. Ассортимент предоставляемых услуг.....	9
Раздел 4. Производственная структура предприятия.....	11
Раздел 5. Структура управления предприятием.....	14
Раздел 6. Основные технико-экономические показатели предприятия.....	16
Раздел 7. Анализ проблем, которые имеют место на предприятии.....	28
Раздел 8. Стратегия развития предприятия.....	20
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	22
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	24
ПРИЛОЖЕНИЯ	25
Приложение 1. Название	
Приложение 2. Название	
Приложение 3. Название	