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

СРЕДНЕРУССКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ – ФИЛИАЛ РАНХиГС
Факультет технологий, товароведения и сервиса
Кафедра пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела

Меркулов Павел Александрович

Подписан: Меркулов Павел Александрович
DN: C=RU, S=Орловская область, L=гор. Орел, T=Директор, OU="СРЕДНЕРУССКИЙ ИНСТИТУТ УПРАВЛЕНИЯ - ФИЛИАЛ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ""РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ""", O="ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ ""РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ""", СНИЛС=00482216008, ИНН=575206486423, E=it@orel.ranepa.ru, G=Павел Александрович, SN=Меркулов, CN=Меркулов Павел Александрович
Основание: я подтверждаю этот документ своей удостоверяющей подписью
Местоположение: Среднерусский институт управления

УТВЕРЖДЕНО
Ученым советом Среднерусского
института управления - филиала РАНХиГС
25.12.2023г протокол №8

ПРОГРАММА МАГИСТРАТУРЫ

Инновационный сервис в индустрии гостеприимства
(наименование образовательной программы)

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Б2.В.01(У) Ознакомительная практика
(код и наименование РПД)

43.04.01 Сервис
(код, наименование направления подготовки/специальности)

Очная, очно-заочная
(формы обучения)

Год набора -2024

Автор(ы)-составитель(и):

к.б.н., доцент, доцент кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела Меркулова Елена Геннадьевна

(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)

к.б.н., доцент, доцент кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела Извекова Елена Витальевна

(ученая степень и(или) ученое звание, должность) (наименование кафедры) (Ф.И.О.)

Заведующий кафедрой

пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела к.б.н., доцент Меркулова Елена Геннадьевна

(наименование кафедры) (ученая степень и(или) ученое звание) (Ф.И.О.)

РП Ознакомительная практика одобрена на заседании кафедры пищевых технологий, сервиса, торгового и таможенного дела.

Протокол от 02.09.2023 № 2.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Вид, типы практики и способы ее проведения 4
2. Перечень планируемых результатов обучения на практике, соотнесенные с планируемыми результатами освоения программы 4
3. Объем и место практики в структуре образовательной программы 5
4. Содержание практики 5
5. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся 6
6. Оценочные материалы промежуточной аттестации по практике 6

1. Вид, типы практики и способы ее проведения

Вид практики: учебная

Тип практики: ознакомительная практика.

Способы проведения практики: стационарная или выездная.

2. Перечень планируемых результатов обучения на практике, соотнесенные с планируемыми результатами освоения программы

2.1. Практика Б2.В.01(У) «Ознакомительная практика» обеспечивает овладение следующими компетенциями:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента (этапа) освоения компетенции	Наименование компонента (этапа) освоения компетенции
УК - 1	Способен осуществлять критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, вырабатывать стратегию действий	УК - 1.1	Анализирует проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними
УК - 5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	ПК – 5.1	Выстраивает социальное, профессиональное взаимодействие с учетом разнообразия культур, особенностей основных форм научного и религиозного сознания

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

ОТФ/ТФ (*при наличии профстандарта*)/ профессиональные действия	Код компонента (этапа) освоения компетенции	Планируемые результаты обучения при прохождении практик
-	УК - 1.1	На уровне знаний – междисциплинарные связи
		На уровне умений – анализирует проблемную ситуацию
		На уровне навыков способен выявлять составляющие проблемной ситуации
		в рамках практической подготовки – анализи-

		ровать и решать проблемную ситуацию в рамках системного подхода
	УК – 5.1	На уровне знаний – разнообразие культур, особенности основных форм научного и религиозного сознания
		На уровне навыков - использовать социальное взаимодействие в своей профессиональной сфере
		в рамках практической подготовки приобрести умения и навыки в социальном, профессиональном взаимодействии с учетом разнообразия культур, особенностей основных форм научного и религиозного сознания

3. Объем и место практики в структуре образовательной программы

Общий объем практики составляет 6 зачетных единиц, то есть 216 академических часов, в т.ч.

- контактная работа: самостоятельная работа под руководством преподавателя, руководителя практики – 2 ч.;

- самостоятельная работа обучающегося – 214 ч.

Практика Б2.В.01. (У) «Ознакомительная практика» включена в часть, формируемую участниками образовательных отношений основной образовательной программы.

4. Содержание практики

Этапы и содержание практики	Количество дней в соответствии с учебным графиком
1. Подготовительный этап Проведение собрания обучающихся. Ознакомление с программой практики, целями и задачами. Получение заданий на практику. Прохождение инструктажа Изучение заданий на практику, составление плана работ. Изучение инструкций, правил внутреннего распорядка, правил техники безопасности на рабочем месте	1
2. Практическая подготовка Изучение нормативно-методической литературы и других информационных источников Мероприятия по сбору, обработке систематизации фактического и литературного материала Рассмотрение объектов сервиса в их взаимосвязи Изучение структуры и деятельности предприятий сервиса в индустрии гостеприимства Анализ деятельности объектов сервиса в индустрии гостеприимства, определение комплекса проблем и перспектив развития Проведение расчетов, обработка и анализ результатов по индивидуальному заданию	20 2 3 4 3 4 4
3. Итоговый этап 3.1. Подготовка отчета по практике 3.2. Защита отчета	3

5. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

В ходе реализации практики Б2.В.01(У) «Ознакомительная практика» используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Этапы (периоды) практики	Методы текущего контроля успеваемости
Подготовительный этап	Устный опрос Т
Практическая подготовка	Устный опрос Т
Итоговый этап	Устный опрос Т

Примерные вопросы (задания) для текущего контроля

1. Какие услуги предприятий общественного питания входят в информационно-консультативные?

А) консультации по организации музыкального обслуживания

Б) консультации по вопросам использования кулинарной продукции при различных заболеваниях

В) консультации по упаковке кулинарных изделий

2. Суммарный показатель уровня обслуживания – это…

А) сумма оценок показателей: качество продукции, ассортимент, комфорт, культура обслуживания

Б) темперамент, характер, эмоции, самооценка

В) все варианты правильные

3. Количество официантов для банкета зависит от…

А) режима работы предприятия

Б) числа гостей, вида банкета, продолжительности пути от зала до кухни

В) застольной атмосферы

4. Какой нормативный уровень качества обслуживания (в баллах) является хорошим?

А) меньше 0,7

Б) 0,89-0,7

В) 1-0,9

5. Какие основные факторы определяют культуру обслуживания потребителей?

А) наличие современной материально-технической базы

Б) внешний вид и личная гигиена обслуживающего персонала

В) тип и наличие производства

6. Заказ на банкет принимает…

А) метрдотель, директор

Б) бармен, повар

В) все варианты правильные

7. Приемы бывают…

А) официальные, неофициальные

Б) рабочие

В) все варианты правильные

8. К встрече потребителей в ресторане должны быть готовы:

А) уборщики, посудомойщики

Б) швейцар, гардеробщик, метрдотель, хостесс, официанты

В) все варианты правильные

9. Какой нормативный уровень качества обслуживания (в баллах) является высоким?

А) меньше 0,7

Б) 0,89-0,7

В) 1-0,9

10. Какой по виду банкет устраивают на дипломатических, официальных приемах?
А) экспресс-стол
Б) банкет с частичным обслуживанием официантами
В) банкет с полным обслуживанием официантами

Полный перечень вопросов и заданий для проведения текущего контроля представлен в ФОС по практике.

6. Оценочные материалы промежуточной аттестации по практике

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с оценкой

Оценочные материалы промежуточной аттестации (формы отчетности по практике)

По окончании практики обучающийся предоставляет следующие формы отчетности:

- отчет по практике
- отзыв-характеристику руководителя по практической подготовке от Академии
- отзыв руководителя по практической подготовке от профильной организации, заверенный печатью организации
- индивидуальное задание руководителя по практической подготовке от Академии
- совместный рабочий график.

Отчет по практике подготавливается в соответствии с индивидуальным заданием.

Примерные темы индивидуальных заданий:

1. Изучить нормативные документы и локальные акты, регламентирующие деятельность организаций социально-культурного сервиса. Оценить обеспеченность услугами предприятий питания в Советском районе г. Орла и сделать выбор оптимальной локации для новой точки общественного питания.
2. Изучить нормативные документы и локальные акты, регламентирующие деятельность организаций социально-культурного сервиса. Оценить обеспеченность услугами предприятий питания в Северном районе г. Орла и сделать выбор оптимальной локации для новой точки общественного питания.
3. Изучить нормативные документы и локальные акты, регламентирующие деятельность организаций социально-культурного сервиса. Оценить обеспеченность услугами предприятий питания в Железнодорожном районе г. Орла и сделать выбор оптимальной локации для новой точки общественного питания.

Отчет по практике должен состоять из следующих разделов:

Отчет по учебной практике содержит титульный лист, содержание (план), текстовую часть, список литературы, приложения, дневник, характеристику.

Текстовая часть отчета раскрывается по разделам учебной практики и должна иллюстрироваться при необходимости соответствующими приложениями.

Материал в отчете представляется в следующей последовательности:

- характеристика, заверенная печатью организации (базы практики);
- дневник, заверенный печатью организации (базы практики);
- титульный лист отчета, заверенный печатью организации (базы практики);
- индивидуальное задание по практике;
- содержание (план) отчета;
- отчет (текстовая часть) о выполнении программы по отдельным разделам;
- список использованных источников;

Текстовая часть отчета состоит:
Введение
1.Состояние, перспективы развития и пути оптимизации сервисной деятельности (на примере конкретного предприятия региона)

2.Услуги общественного питания в социально-культурном сервисе. Определение спроса и потребностей
3.Оценка обеспеченности услугами предприятий питания в соответствии с индивидуальным заданием
Список литературы
Приложения

Во введении дается характеристика сервисной деятельности, в частности в деятельности предприятий индустрии гостеприимства.

В разделе 1. Состояние, перспективы развития и пути оптимизации сервисной деятельности (на примере предприятия региона) следует:
Описать деятельность предприятия региона в сфере предоставления услуг гостеприимства:
Структура, локальные акты, подразделения,
Гостиница:
Бронирование, размещение гостей и туристов, количество номеров, характеристика номеров, услуги гостиницы и т.п.
Ресторан, бар и т.п.:
Ассортимент продукции, услуги, питание туристов, питание спортсменов, школьников
Организация экскурсий, досуга, развлекательных и спортивных мероприятий и т.п.
Сделать выводы об эффективности деятельности организации.
В разделе 2. Услуги общественного питания в социально-культурном сервисе. Определение спроса и потребностей следует пользуясь нормативными документами привести классификацию предприятий общественного питания, охарактеризовать деятельность по оказанию услуг
В разделе 3. Оценка обеспеченности услугами предприятий питания в соответствии с индивидуальным заданием следует проанализировать обеспеченность и обосновать целесообразность размещения предприятия, предоставляющего услуги питания в соответствии с индивидуальным заданием. При выборе оптимальной локации для новой точки общественного питания необходимо принимать во внимание плотность населения, наличие бизнес-центров и крупных предприятий в зоне охвата, организацию движения в районе, а также ориентироваться на результаты замера потоков (пешеходного и транспортного). Такие исследования часто называют геомаркетинговыми. Дополнительной важной информацией является уровень удовлетворенности спроса на услуги общественного питания в данном районе. Самый простой способ оценить уровень удовлетворенности текущим предложением общественного питания (в районе, бизнес-центре, на трассе и т.д.) – это в ходе опроса получить прямую оценку от представителей целевой аудитории.
В качестве приложений к отчету прикладываются - устав, копия аккредитации или лицензии или другой локальный акт предприятия, меню ресторана при гостинице и т.п.

Обучающиеся при прохождении практики обязаны вести дневник по установленной форме. В первый день практики в дневник записывается календарный план прохождения учебной практики. В дальнейшем в дневник записываются все фактически выполняемые виды работ в соответствии с календарно-тематическим графиком.

Оформление отчетной документации.

Шаблон титульного листа отчета по практике приведен в Приложении №9 Положения о практической подготовке студентов, осваивающих образовательные программы высшего образования

Шаблон отзыва-характеристики руководителя по практической подготовке от Академии приведён в Приложение №7 Положения о практической подготовке студентов, осваивающих образовательные программы высшего образования

Шаблон отзыва руководителя по практической подготовке от профильной организации приведен в Приложение №8 Положения о практической подготовке студентов, осваивающих образовательные программы высшего образования

Шаблон индивидуального задания руководителя по практической подготовке от Академии приведен в Приложение №6 Положения о практической подготовке студентов, осваивающих образовательные программы высшего образования

Шаблон совместного рабочего графика приведен в Приложение №5 Положения о практической подготовке студентов, осваивающих образовательные программы высшего образования.

Требования к оформлению отчета. Отчет по практике предоставляется в печатном виде на листах формата А4, для приложений допускается использование формата А3, верхнее и нижнее поля – 20 мм, правое 15 мм, левое – 30 мм, выравнивание текста – по ширине, абзацный отступ – 1,25 см. Объем отчета (без учета отзыва руководителя практики от профильной организации, индивидуального задания руководителя выпускной квалификационной работы, для студентов, направляемых на преддипломную практику) должен составлять 15 - 25 страниц печатного текста. Текст готовится с использованием текстового редактора Microsoft Word (или аналога) через 1,5 интервала с применением 14 размера шрифта Times New Roman.

Примерные вопросы (задания) для проведения промежуточной аттестации по практике

Перечень кейсов для проведения промежуточной аттестации по практике

Задача №1.

Оцените уровень обслуживания кафе, если результаты опроса и анкетирования 50 потребителей (n=50) показали (в баллах): качество обслуживания - 90, ассортимент – 96, комфорт – 108, культура обслуживания – 92.

Задача №2.

Общая оценка уровня обслуживания ($У_{обс}$) ресторана составила 14 баллов. Внесите предложения, нацеленные на эффективность обслуживания и привлечение новых потребителей в кафе.

Задача №3.

Оцените культуру обслуживания в ресторане, если по материалам проверок показатель культуры обслуживания составил 1 балл, а из 110 посетителей не удовлетворены культурой обслуживания 4 человека. Допустимый предел коэффициента культуры обслуживания 2,5 балла.

Задача №4.

Оцените уровень качества обслуживания кафе, если коэффициент культуры обслуживания - 3,7; коэффициент качества продукции – 3,5.

Задача №5.

Представьте вариант подготовки банкета-ужина за столом с полным обслуживанием официантами на 24 гостя. Начало банкета в 20:00.

Примерный перечень вопросов для проведения промежуточной аттестации

1. Особенности межкультурного общения в профессиональной сфере
2. Техника, приемы и виды делового и профессионального общения
3. Особенности речи в сфере общения
4. Правила ведения партнерской беседы
5. Барьеры в межличностном и профессиональном общении
6. Основы создания недискриминационной среды
7. Требования к работникам и обслуживающему персоналу в сфере гостиничного сервиса при выполнении профессиональных задач
8. Технологии оказания услуг гостиничного сервиса
9. Этикет и порядок обслуживания посетителей гостиниц
10. Особенности культуры обслуживания иностранных гостей и туристов

11. Приемы разрешения конфликтных ситуаций при выполнении профессиональных задач в сфере гостиничного сервиса
12. Требования к работникам и обслуживающему персоналу в сфере общественного питания при выполнении профессиональных задач
13. Мотивы поведения потребителя при выборе блюд
14. Этикет и порядок обслуживания потребителей в ресторане и кафе
15. Поведение метрдотеля, хостесс, официантов при встрече гостей
16. Виды деловых приемов
17. Особенности культуры обслуживания иностранных гостей
18. Особенности культуры обслуживания гостей на высшем уровне (VIP)
19. Особенности культуры обслуживания социально незащищенных групп населения
20. Приемы разрешения конфликтных ситуаций при выполнении профессиональных задач в сфере общественного питания

Шкала оценивания.

Критерий оценивания	Шкала оценивания
Умеет анализировать проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними Демонстрирует на высоком уровне умения и навыки социального, профессионального взаимодействия с учетом разнообразия культур, особенностей основных форм научного и религиозного сознания	5 (отлично)
В целом может анализировать проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними Демонстрирует умения и навыки социального, профессионального взаимодействия с учетом разнообразия культур, особенностей основных форм научного и религиозного сознания	4 (хорошо)
Частично может анализировать проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними Демонстрирует частичные умения и навыки социального, профессионального взаимодействия с учетом разнообразия культур, особенностей основных форм научного и религиозного сознания	3 (удовлетворительно)
Не может анализировать проблемную ситуацию как систему, выявляя ее составляющие и связи между ними Не демонстрирует умения и навыки социального, профессионального взаимодействия с учетом разнообразия культур, особенностей основных форм научного и религиозного сознания	2 (неудовлетворительно)