

АННОТАЦИЯ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

(ознакомительная практика)

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис»

1. Место в структуре ОПОП:

Данный раздел относится к блоку 2 «Практики» учебного плана подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис».

2. Цель практики – ознакомление с основными видами и направлениями работ в сфере общественного питания, а также получения первичных профессиональных умений и навыков.

К основным задачам учебной практики относят: 1) формирование у студентов представление об основных направлениях работы в сфере гостеприимства; 2) приобретение навыков общения с клиентами и гостями; 3) приобретение опыта работы в коллективе.

3. Требования к результатам освоения содержания практики:

В соответствии с ФГОС ВО, учебная практика направлена на получение первичных профессиональных умений и навыков и формирование компонентов универсальных и общепрофессиональных компетенций: *УК-4; УК-5; УК-6; УК-8; ОПК-2*.

Ожидаемые результаты:

После прохождения учебной практики студенты должны

знать:

- приемы и методы сбора, накопления, обработки, передачи и распространения информации;
- сущность категории «услуга», свойства услуг, основные подходы к классификации услуг;
- основные направления и перспективы развития сферы сервиса, принципы современного сервиса; роль общественного питания в системе сервиса, основные направления работы в сфере гостеприимства;
- основные подходы к определению качества услуг, модели качества услуг, критерии оценки качества услуг;
- функциональные обязанности и нравственно-этические нормы деятельности специалистов сферы обслуживания; формы организации своего рабочего и свободного времени для оптимального сочетания физической и умственной нагрузки и обеспечения работоспособности;
- типы и стратегии взаимодействия в профессиональном общении; сущность стратегии сотрудничества; основы взаимодействия в команде; основы психологии малых групп; межгрупповых отношений и взаимодействий;
- основные категории психологии личности и психологии поведения; базовые характеристики личности; структуру личности; теорию мотивации поведения и деятельности, психической регуляции поведения и деятельности; особенности поведения различных категорий людей;
- правила техники безопасности и правила поведения при возникновении чрезвычайных ситуаций природного и техногенного происхождения.

уметь:

- актуализировать полученные знания на практике, проводить сравнительный анализ теории общественного питания с практикой;
- вести беседу с представителями учреждения, анализировать, интерпретировать, обобщать и фиксировать в дневнике полученные сведения об объекте практики;
- наблюдать и вычленять типичные характеристики различных категорий граждан, нуждающихся в удовлетворении их социально-культурных потребностей, в том числе в питании;
- вступать в продуктивное общение с клиентом;
- владеть собой, осуществлять самоконтроль и саморефлексию;
- составлять индивидуальный план работы, а также отражать результаты практики, впечатления и полученные сведения в отчетной документации;

владеть:

- технологиями профессиональной саморефлексии;
- навыками эффективной профессиональной коммуникации;
- навыками сбора, обработки и передачи информации, необходимой для профессиональной деятельности
- навыками создания отчетной документации.

4. Содержание учебной практики:

Учебная практика состоит из следующих этапов:

1. Подготовительный этап: участие в установочной конференции: прохождение инструктажа по технике безопасности; инструктаж по подготовке отчета и процедуре защиты на кафедре; знакомство с руководителем практики, получение краткой информации об объектах всех этапов практики, обсуждение и утверждение индивидуальных планов практикантов.

2. Экскурсионный этап: общее знакомство с предприятием общественного питания; беседа с руководителем практики; выявление специфики деятельности предприятий сферы общественного питания, основных направлений их деятельности, основного сегмента потребителя.

3. Основной этап: знакомство с базой практики. Изучение деятельности организации в целом и избранного структурного подразделения; выполнение индивидуального задания; участие в решении конкретных профессиональных задач; сбор материалов для выполнения задания по практике, анализ собранных материалов, обработка и систематизация материала.

4. Заключительный этап: обобщение полученных на практике результатов; завершение оформления дневника и отчета по практике.

Студенту необходимо раскрыть все разделы, предусмотренные структурой и содержанием учебной практики и показать собственную оценку состояния предприятия питания (его службы, подразделения). Оформление отчета производится на компьютере с приведением необходимых схем, графиков и таблиц. По окончании учебной практики студент вместе с научным руководителем от кафедры обсуждает итоги практики и собранные материалы. В дневнике по учебной практике руководитель дает отзыв о работе студента, ориентируясь на его доклад и отчет.

Местом проведения учебной практики является ООО «ТЮБЕТЕЙ УК» (Соглашение о сотрудничестве между ООО «ТЮБЕТЕЙ УК» и УВО «Университет управления «ТИСБИ»).

АННОТАЦИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

(сервисная практика)

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

1. Место в структуре ОПОП:

Данный раздел относится к блоку 2 «Практики» учебного плана подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис».

2. Цель практики – приобретение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, закрепление теоретических знаний по пройденным курсам, выполнение индивидуального задания по практике и сбор материалов для написания курсовой работы бакалавра.

3. Требования к результатам освоения содержания практики:

В соответствии с ФГОС ВО, производственная практика направлена на получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности и формирование компонентов, следующих универсальных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций:

УК-2; УК-3; УК-5; УК-10; ОПК-4; ОПК-5; ОПК-6; ПК-8; ПК-10.

Ожидаемые результаты:

В результате прохождения производственной практики студент должен:

знать:

- действующее законодательство РФ, регулирующие отношения в сфере общественного питания; трудовое законодательство РФ;
- порядок рассмотрения споров в сфере предоставления услуг общественного питания;

- основы финансового, бухгалтерского учета на предприятиях общественного питания;
- экономические показатели, позволяющие рассчитать экономическую эффективность организации общественного питания; понимает, как осуществляется процесс ценообразования;
- основы маркетинговой деятельности предприятия общественного питания;
- основные подходы к сегментации потребителей, к оценке конкурентов;
- основные факторы, влияющие на продвижение услуг организации питания;
- сущность коррупции как социально-правового явления;
- современные способы упаковывания пищевых продуктов;
- современные технологии сервиса, материальные ресурсы, документацию в процессе предоставления услуг на предприятии питания;

уметь:

- ориентироваться в тенденциях изменения действующего законодательства в сфере общественного питания;
- компетентно и грамотно подходить к решению юридических вопросов, возникающих в связи с исполнением профессиональных обязанностей, находить необходимую НПД и применять ее в профессиональной деятельности;
- проявлять нетерпимость к коррупционному поведению, уважительно относиться к праву и закону;
- сопоставлять экономические показатели, позволяющие рассчитать экономическую эффективность организации общественного питания;
- рассчитывать показатели экономической эффективности производственной деятельности предприятий общественного питания;
- рассчитывать налоговую нагрузку при выбранном варианте налогообложения;
- выбирать оптимальный режим хранения для каждой группы пищевых продуктов;
- применять методы формирования и продвижения продукта, соответствующего запросам потребителей;

владеть:

- навыками работы с законодательными и иными нормативно-правовыми актами в сфере общественного питания;
- методикой самостоятельного применения действующего законодательства и правоприменительной практике в сфере общественного питания;
- навыками выбора показателей экономической эффективности производственной деятельности предприятий общественного питания
- способами упаковывания пищевых продуктов с целью их защиты и сохранения качества в течение определенного времени;
- технологиями продвижения услуг общественного питания.

Результаты достигаются путем выполнения функций сотрудников организаций сервиса различных форм собственности.

Основные навыки могут быть использованы в написании курсовой работы и в практической деятельности.

4. Содержание производственной практики

Производственная практика состоит из следующих этапов:

1. Подготовительный этап: участие в установочной конференции, прохождение инструктажа по технике безопасности; знакомство с руководителем практики; ознакомление с программой практики. Совместно с руководителем составление плана работы на период практики с указанием форм работы и конкретных сроков.

2. Основной этап:

1. Сбор, обработка и интерпретация информации согласно заданию и плану работы
Выявление и отражение в отчете:

- изменения в законодательстве, регламентирующие деятельность предприятий общественного питания;

– потребности населения в товарах и услугах предприятия, формы и методы работы с потребителями и партнерами.

2. Самостоятельная деятельность (работа).

2.1. Помощь в оказании услуг специалисту в организационных, управленческих видах деятельности.

2.2. Участие в работе службы (выполнение конкретных поручений).

2.3. Изучение технологических особенностей работы специалиста предприятия сферы общественного питания.

2.4. Проведение формирующего эксперимента в соответствии с темой курсовой работы.

2.5. Исследование проблем в соответствии с темой курсовой работы.

2.6. Исследование возможностей и поиск путей оптимизации работы в соответствии с темой курсовой работы.

2.7. Разработка практических рекомендаций по улучшению работы предприятия.

3. Заключительный этап.

1. Обобщение и анализ итогов практики

1.1. Анализ и обобщение знаний и опыта работы специалиста сферы сервиса. Обобщенная рефлексия итогов практики.

1.2. Обобщение систематизация полученных результатов.

1.3. Подготовка итоговых отчетных документов.

1.4. Подготовка выступления на итоговой конференции

2. Промежуточная аттестация (зачет). По окончании практики студенты должны принять участие в итоговой конференции.

Местом проведения производственной практики являются предприятия общественного питания ООО «ТЮБЕТЕЙ УК».

При выборе базы практики учтены следующие критерии:

– база практики соответствует основным требованиям, предъявляемым к предприятиям сферы сервиса;

– коллектив предприятия обладает достаточной квалификацией для работы со студентами;

– практика студентов реализуется в соответствии с требованиями, изложенными в нормативных документах;

– на предприятии имеется достаточная материально-техническая база для эффективной работы студентов во время практики;

– сотрудники предприятия используют в своей работе современные инновационные технологии.

**АННОТАЦИЯ ПРОГРАММЫ
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
(организационно-управленческая практика)
Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»**

1. Место в структуре ОПОП:

Данный раздел относится к блоку 2 «Практики» учебного плана подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис».

2. Цель практики – приобретение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, закрепление теоретических знаний по пройденным курсам, выполнение индивидуального задания по практике и сбор материалов для написания курсовой работы бакалавра.

3. Требования к результатам освоения содержания практики:

В соответствии с ФГОС ВО, производственная практика направлена на получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности и формирование компонентов, следующих общепрофессиональных и профессиональных компетенций: *ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-6, ОПК-8, ПК-7, ПК-9.*

В результате прохождения практики студент должен:

знать:

- особенности управления организацией – объектом прохождения практики;

уметь:

- оценивать организационную структуру и структуру управления предприятием сервиса;
- финансово-экономическое состояние предприятия сервиса;
- анализировать специфику деятельности предприятия сервиса;

владеть:

- навыками самостоятельной научно-исследовательской работы;
- навыками разработки аналитических решений в области управления;
- навыками анализа внутренней и внешней среды, а также оценки риска.

4. Содержание практики:

Производственная практика состоит из следующих этапов:

1. Подготовительный этап: планирование деятельности. Определение целей, задач деятельности студента и их конкретизация в рамках принимающего на практику учреждения. Совместно с руководителем составление плана работы на период практики с указанием форм работы и конкретных сроков.

2. Основной этап:

1. Ознакомление с основными направлениями деятельности в учреждении (предприятии) – базе практики. Выявить и отразить в отчете:

- методы управления, используемые в организации;
- технологические новации и информационное обеспечение;
- методы продвижения и каналы продаж услуг;
- провести оценку качества оказания услуг.

2. Самостоятельная деятельность (работа).

Анализ работы предприятия сферы сервиса в рамках тематики курсовой работы.

2.1. Помощь в оказании услуг специалисту в организационных, управленческих видах деятельности.

2.2. Участие в работе службы (выполнение конкретных поручений).

2.3. Изучение технологических особенностей работы специалиста сферы общественного питания.

3. Проведение формирующего эксперимента в соответствии с темой курсовой работы.

2.5. Исследование проблем в соответствии с темой курсовой работы.

2.6. Исследование возможностей и поиск путей оптимизации работы в соответствии с темой курсовой работы.

2.7. Разработка практических рекомендаций по улучшению работы в соответствии с темой курсовой работы.

3. Заключительный этап.

1. Обобщение и анализ итогов практики

1.1. Анализ и обобщение знаний и опыта работы специалиста сервиса. Обобщенная рефлексия итогов практики.

1.2. Обобщение систематизация полученных результатов.

1.3. Подготовка итоговых отчетных документов.

1.4. Подготовка выступления на итоговой конференции

2. Промежуточная аттестация (зачет).

По окончании практики студенты должны принять участие в итоговой конференции.

Местом проведения производственной практики являются структурные подразделения ООО «ТЮБЕТЕЙ УК».

При выборе базы практики учтены следующие критерии:

- база практики соответствует основным требованиям, предъявляемым к предприятиям сервиса;
- коллектив предприятия обладает достаточной квалификацией для работы со студентами;

- практика студентов реализуется в соответствии с требованиями, изложенными в нормативных документах;
- на предприятии сервиса имеется достаточная материально-техническая база для эффективной работы студентов во время практики;
- сотрудники предприятия используют в своей работе современные инновационные технологии.

АННОТАЦИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА)

(для выполнения выпускной квалификационной работы)

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

1. Место в структуре ОПОП:

Данный раздел относится к блоку 2 «Практики» учебного плана подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис».

2. Цель практики – подготовка и написание ВКР, а также реализация профессиональных знаний, умений, навыков бакалавра; закрепление теоретических знаний и приобретение умений по организации и проведению научно-исследовательской работы; осознание будущим специалистом уровня развития своих профессионально значимых качеств и определение траектории профессионального роста и развития.

3. Требования к результатам освоения содержания практики:

В соответствии с ФГОС ВО, преддипломная практика проводится для написания выпускной квалификационной работы, а также направлена на получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности и формирование компонентов, следующих общепрофессиональных и профессиональных компетенций: ОПК-1, ОПК-4, ОПК-5, ОПК-7, ПК-7, ПК-8.

В результате прохождения преддипломной практики студент должен:

знать:

- методы планирования деятельности предприятия питания;
- как осуществлять мониторинг рынка услуг и технологии продаж в сфере общественного питания;
- основные управленческие роли в социальном взаимодействии и построении командной работы персонала предприятия;
- механизмы формирования материальной и нематериальной мотивации персонала предприятия питания с учетом индивидуальных характеристик каждого;
- меру ответственности руководителя за принятые управленческие решения относительно коллектива предприятия общественного питания;
- нормы построения деловых и неформальных коммуникационных процессов между участниками коллектива;
- принципы регламентации рабочего времени на внутренние коммуникации;
- механизм организации конкурсов профессионального мастерства персонала предприятия питания;
- принципы управления подразделениями предприятия сервиса;
- технологию планирования, организации и координации работы персонала подразделений предприятия.

уметь:

- планировать различные показатели работы предприятия питания с учетом конъюнктуры рынка и спроса;
- использовать эффективные методы (технологии) продаж в сфере общественного питания;
- выбирать наиболее эффективные методы и приемы продвижения услуг организации;

- создавать условия для получения обратной связи от участников коллектива относительно организационных решений;
- прогнозировать перспективу каждого управленческого решения относительно членов команды и предупреждает возможные негативные последствия;
- эффективно использовать коллективный интеллект для достижения поставленной цели; оптимизировать процессы обмена информацией внутри команды;
- организовать процедуры адаптации, наставничества, обучения, делегирования полномочий внутри коллектива;
- определять реальные и перспективные цели и задачи управления структурными подразделениями предприятия;
- определять цели и задачи формирования корпоративной приверженности и лояльности работников структурных подразделений предприятия общественного питания;
- организовать координацию и контроль за соблюдением стандартов работы персонала структурных подразделений предприятия;
- планировать и организовывать корпоративные мероприятия для коллектива предприятия питания.

владеть:

- навыками планирования деятельности предприятия питания;
- навыками продвижения услуг организации сферы сервиса;
- инструментарием определения поведенческих индикаторов профессиональных компетенций участников коллектива;
- технологией стратегического планирования развития корпоративной культуры предприятия общественного питания;
- навыками разработки и доведения до коллектива корпоративных стандартов компании;
- инструментарием разработки корпоративных слоганов и девизов в рамках формирования корпоративной культуры предприятия;
- навыками мониторинга соблюдения корпоративных стандартов персоналом сферы сервиса.

4. Содержание производственной практики (преддипломной практики):

Преддипломная практика состоит из следующих этапов:

1 этап: установочная конференция.

Знакомство с целями, задачами, содержанием и режимом практики. Обсуждение заданий на практику. Консультация по подготовке итоговых документов.

2 этап: планирование деятельности.

Определение целей, задач деятельности студента и их конкретизация в рамках принимающего на практику учреждения. Совместно с групповым руководителем составление плана работы на период практики с указанием форм работы и конкретных сроков.

3 этап: ознакомление с особенностями работы специалиста в учреждении (предприятии) – базе практики. Выявить и отразить в отчете:

1. Должностные обязанности, особенности условий работы специалиста службы (подразделения) предприятия сферы питания, перечислить документы, регламентирующие его деятельность.
2. Проанализировать методы и приемы работы.
3. Изучить и проанализировать работу сотрудников учреждения или службы.
4. Изучить содержания деятельности специалиста и документации, регламентирующей его деятельность.

4 этап: самостоятельная деятельность (работа).

Анализ работы отдела (службы) в рамках тематики выпускной квалификационной работы.

1. Помощь в оказании услуг специалисту в организационных, управленческих видах деятельности.
2. Участие в работе службы (выполнение конкретных поручений).

3. Изучение технологических особенностей работы специалиста.
4. Проведение формирующего эксперимента в соответствии с темой выпускной квалификационной работы.
5. Исследование проблем в соответствии с темой выпускной квалификационной работы.
6. Исследование возможностей и поиск путей оптимизации работы в соответствии с темой выпускной квалификационной работы.
7. Разработка практических рекомендаций по улучшению работы в соответствии с темой выпускной квалификационной работы.

5 этап: обобщение и анализ итогов практики.

1. Анализ и обобщение знаний и опыта работы специалиста сферы обслуживания.
2. Обобщенная рефлексия итогов практики.
3. Обобщение систематизация полученных результатов.
4. Подготовка итоговых отчетных документов.
5. Подготовка выступления на итоговой конференции.

Этап оценивания. Промежуточная аттестация (зачет)

Студенту необходимо раскрыть все разделы, предусмотренные структурой и содержанием преддипломной практики и показать собственную оценку состояния предприятия сервиса (его службы/ подразделения). Оформление отчета производится на компьютере с приведением необходимых схем, графиков и таблиц. По окончании преддипломной практики студент вместе с научным руководителем от кафедры обсуждает итоги практики и собранные материалы. В дневнике по преддипломной практике руководитель дает отзыв о работе студента, ориентируясь на его доклад и отчет. Участие в итоговой конференции.

Преддипломная практика проводится на базе ООО «ТЮБЕТЕЙ УК», имеющих в штате специалиста с базовым образованием и стажем работы не менее 5 лет.

При выборе базы практики учтены следующие критерии:

- база практики соответствует основным требованиям, предъявляемым к учреждениям сферы сервиса;
- у учреждения (базы практики) в наличии лицензия на право реализации услуг;
- коллектив учреждения обладает достаточной квалификацией для работы со студентами;
- процесс оказания услуг реализуется в соответствии с требованиями, изложенными в нормативных документах организации (предприятия);
- в учреждении имеется достаточная материально-техническая база для эффективной работы студентов во время практики;
- сотрудники используют в своей работе современные инновационные технологии.