



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)

Ознакомительная практика

**Методические рекомендации
по направлению 43.03.01 Сервис
профиль Сервис транспортных средств**

Составитель

Старший преподаватель кафедры Технический сервис и информационные технологии
А.В. Ременцов

Методические рекомендации по ознакомительной практике для студентов по направлению 43.03.01 Сервис профиль Сервис транспортных средств обсуждены и одобрены на заседании кафедры «Технический сервис и информационные системы» ИТ (филиала) ДГТУ в г. Волгодонске и рекомендованы к использованию в учебном процессе

Методические рекомендации определяют основные требования к организации и прохождению ознакомительной практики, предназначены для оказания методической помощи студентам, обучающимся по направлению 43.03.01 Сервис профиль Сервис транспортных средств.

Содержание

Введение	4
1. Цель и задачи практики	4
2 Планируемые результаты обучения при прохождении практики.....	4
3 Место практики в структуре ОП	6
4 Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность	6
5 Структура и содержание практики.....	6
6 Формы отчетности по практике.....	7
7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике	8
7.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики	9
7.2 Показатели и критерии оценивания компетенций	9
7.3 Шкалы оценивания.....	11
7.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики....	12
7.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.....	14
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практики.....	15
9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	16
10. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики.....	16
ПРИЛОЖЕНИЕ А	19
ПРИЛОЖЕНИЕ Б	20
ПРИЛОЖЕНИЕ В	21
ПРИЛОЖЕНИЕ Г	22

Введение

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности относится к учебной практике и является неотъемлемой частью образовательного процесса. Вид практики – учебная.

Тип практики – ознакомительная практика.

Способ проведения учебной практики – стационарная, выездная.

Форма проведения практики – дискретно: путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения данного вида практики.

Ознакомительная практика – вид учебной деятельности, направленный на закрепление и конкретизацию результатов теоретического обучения, формирование компетенций, необходимых для присвоения профессиональной квалификации (степени) – бакалавр.

Стационарная практика проводится в структурных подразделениях Института либо в профильной организации, расположенной на территории г. Волгодонск.

Выездная практика проводится вне пределов города Волгодонск.

Способ проведения практики определяется индивидуально для каждого студента и указывается в приказе на практику.

1. Цель и задачи практики

Цель практики углубление теоретической подготовки обучающихся и приобретение ими практических навыков для решения задач в области сервиса транспортных средств.

Задачи практики:

- формирование способности осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач (УК-1);
- овладеть способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (УК-3);
- формирование способности осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4);
- овладеть способностью применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса (ОПК-1)

2 Планируемые результаты обучения при прохождении практики

В результате прохождения учебной практики на предприятии студенты должны знать:

В результате прохождения ознакомительной практики на предприятии студенты должны знать:

- организации и технологий обслуживания и оказания сервисных услуг;

- специфику работы в коллективе;
- особенности потребителя с учётом национально-региональных и демографических факторов;
- принципы организации работы исполнителей и предприятия.

В результате прохождения ознакомительной практики на предприятии студенты должны уметь:

- организовывать процесс обслуживания клиентов;
- толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;
- выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;
- принимать решения в организации сервисной деятельности.

В результате прохождения ознакомительной практики на предприятии студенты должны владеть:

- навыками проведения опроса и психологического тестирования для выявления особенностей и проблем организационной, корпоративной культуры и психологического климата сервисного предприятия
- методами толерантной межкультурной коммуникации.
- психическими особенностями человека и социальной значимостью потребителя;
- методиками принятия управленческих решений.

В процессе освоения данной дисциплины студент формирует и демонстрирует следующие компетенции:

УК-1: Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач;

УК-3: Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде;

УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах);

ОПК-1: Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.

Для категорий «знать, уметь, владеть» планируется достижение результатов обучения, вносящих на соответствующих уровнях вклад в формирование компетенций, предусмотренных основной образовательной программой (таблица 7.2). Для данного вида практики минимально необходимым является реализация первого уровня.

При оценивании результатов прохождения учебной практики следует пользоваться шкалой оценки.

Необходимо, чтобы представленная к защите документация по учебной практике включала в себя отчет по практике, дневник, оформленные по требованиям кафедры и отзыв-характеристику. Отчет должен иметь заполненный титульный лист, задание, лист «Содержание», разделы. Содержательная часть отчета выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Изложение

текста выполнено технически грамотным языком с применением рекомендованных терминов и аббревиатур без орфографических и грамматических ошибок.

При защите отчета по практике оценивается соответствие информации, представленной в отчете, данным из информационных ресурсов общего доступа сети Интернет, материалов лекций, учебной и технической литературы. Ответы на вопросы должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными.

3 Место практики в структуре ОП

Данная практика входит в блок 2 - «Практики» – Б2.О.01.01 «Ознакомительная практика».

При прохождении практики в целостной форме обобщаются полученные ранее знания по дисциплинам: сервисная деятельность.

Приобретенные знания в результате прохождения практики понадобятся для дальнейшего изучения дисциплин: организация и планирование деятельности предприятий сервиса

4 Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность

Практика учебная, объем практики 6 зачетных единицы, продолжительность 216 часов на 1 курсе, вид контроля зачет с оценкой.

5 Структура и содержание практики

Структура прохождения практики показана в таблице 5.1. В процессе учебной практики обучающиеся знакомятся с нормативной документацией, изучают методическую и научную литературу по выбранной тематике; выполняют индивидуальные задания.

Таблица 5.1- Структура прохождения учебной практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики
1	Производственный инструктаж по ТБ. Ознакомление со структурой и техническим оснащением организации
2	Изучение нормативно-технической документации и учебно-методических материалов. Сбор и систематизация фактического, нормативного и литературного материала.
3	Экспериментальный этап – участие в работах, выполнение заданий руководителя
4	Отчетный этап. Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики. Представление отчета, дневника, характеристики

В начале учебной практики руководителями проводится цикл занятий, студентами изучаются правила техники безопасности при работе с вычислительной техникой, а также ознакомление с правилами внутреннего трудового распорядка. Это подготовка к учебной работе.

Практика начинается с экскурсий по предприятию, сюда входит:

1. Ознакомление студентов с предприятием, его историей, основными

достижениями и проблемами, приобретение социальных компетенций.

2. Ознакомление с основными составляющими информационной инфраструктуры предприятия.

3. Ознакомление с технологическими процессами, обуславливающими специфические особенности информационных систем предприятия.

4. Подробное изучение и приобретение практических навыков по эксплуатации, ремонту и настройке вычислительной техники.

5. При прохождении практики студент обязан пройти инструктаж по технике безопасности, соблюдать правила внутреннего распорядка объекта практики, выполнять требования руководителя практики от предприятия по выполняемой студентом работе, выполнять все запланированные объемы работ, вести дневник по практике и по первому требованию представить его руководителю практики, а также работать над отчетом по практике.

6 Формы отчетности по практике

По окончании практики каждый обучающийся представляет отчет. Отчет должен содержать материалы в полном соответствии с программой и содержанием практики. Изложение материала должно быть кратким, логически последовательным и в порядке рекомендуемых вопросов программы и методических указаний.

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету прилагается отзыв руководителя от профильной организации, эскизы, схемы, технологические карты-ведомости и т.п. систематизированные производственные материалы, полученные обучающимся в период практики.

Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации. Подпись руководителя от профильной организации на отчете и отзыве должны быть заверены её печатью.

По итогам практики выставляется зачет с оценкой («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»).

Обучающиеся, не выполнившие программу практики по уважительной причине, направляются на практику повторно по индивидуальному плану за счет каникулярного времени.

Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительной причины или не прошедшие промежуточную аттестацию по практике, считаются имеющими академическую задолженность. Сроки сдачи задолженностей устанавливаются приказом директора. График ликвидации задолженности составляется заведующим кафедрой и утверждается директором.

Повторное направление на практику осуществляется приказом директора.

Рекомендуемая структура отчета:

- титульный лист (ПРИЛОЖЕНИЕ А);
- задание на учебную практику (ПРИЛОЖЕНИЕ Б);
- аннотация (содержит количественную характеристику отчета: число страниц, рисунков, таблиц, использованных источников, приложений и т.п. и краткую текстовую часть);
- содержание;

– введение, в котором приводится общая характеристика места практики (административное положение и структура предприятия, взаимодействие его отдельных частей, профиль деятельности, решаемые задачи, структурные подразделения, в которых проходила практика студента, и т.д.);

– основная часть (техническая, расчетно-технологическая, исследовательская, конструкторская и т.п. – в зависимости от задания), в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики (описание рабочего места, где проходила практика, основного использованного оборудования и его характеристик, перечень выполненных работ и их результат, личный вклад студента, рекомендации по соблюдению техники безопасности и т.д.);

– индивидуальное задание (содержит результаты выполнения индивидуального задания, полученного от руководителя практики от кафедры);

– экономика и организация производства на предприятии (отражаются вопросы, перспективно необходимые для выполнения выпускной квалификационной работы);

– обеспечение безопасности жизнедеятельности и охрана окружающей среды на предприятии (отражаются вопросы, перспективно необходимые для выполнения выпускной квалификационной работы, а также вклад студента, если имеется, в решение соответствующих вопросов на предприятии);

– заключение, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений по теме практики;

– отзыв-характеристику руководителя от предприятия (ПРИЛОЖЕНИЕ Г)

– использованная литература;

– приложения (поясняющие рисунки, графики и схемы, таблицы и др.).

Объем прилагаемой к отчету графической части согласовывается индивидуально каждым студентом с руководителем практики в зависимости от места прохождения практики и выбранного объекта проектирования.

Дневник (ПРИЛОЖЕНИЕ В) и отчет должны быть оформлены на месте практики и представлены за три дня до её окончания руководителю практики от предприятия для подготовки заключения по отчёту и отзыва-характеристики на работу студента во время практики. Дневник должен содержать заполненный график выходов студента на работу.

После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

7 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

Описание структуры и содержания ФОС для проведения промежуточной аттестации по дисциплине находятся в данной программе практики. Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике представлены ниже.

7.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

Таблица 7.1 – Этапы и формы контроля при прохождении практики

Компетенции	Разделы (этапы) практики	Содержание	Формы контроля
УК-1, УК-3, УК-4, ОПК-1	Производственный инструктаж по ТБ. Ознакомление со структурой и техническим оснащением организации	Инструктаж по ТБ и по поиску информации в соответствии с целями и задачами практики в организации. Составление плана прохождения практики.	Запись в журнале учета инструктажа по ТБ. План прохождения практики.
УК-1, УК-3, УК-4, ОПК-1	Изучение нормативно-технической документации и учебно-методических материалов. Сбор и систематизация фактического, нормативного и литературного материала.	Ознакомление с организационной структурой и содержанием деятельности объекта практики. Ознакомление с инфраструктурой предприятия. Ознакомление и получение навыков работы с документацией. Ознакомление и получение навыков работы в лабораториях кафедры или на предприятии. Изучение инфраструктуры предприятия, возможностей оборудования.	Проект отчета по практике.
УК-1, УК-3, УК-4, ОПК-1	Экспериментальный этап	Участие в работах, выполнение заданий руководителя	Проект отчета по практике.
УК-1, УК-3, УК-4, ОПК-1	Отчетный этап. Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики. Представление отчета, дневника, характеристики.	Оформление окончательного отчета по практике, подготовка к его защите.	Защита отчета по практике

7.2 Показатели и критерии оценивания компетенций

Перечень компетенций и соответствующие им когнитивные содержательные дескрипторы, уровень освоения которых должен быть оценен, а также критерии оценки представлены в табл. 7.2.

Таблица 7.2 - Критерии оценки индикаторов

Код компетенции	Дескрипторы компетенций		Вид занятий, работы	Критерий оценки
	Вид	Содержание		
1	2	3	4	5
УК-1	УК-1.1	Знает основные характеристики поиска, анализа и синтеза информации, полученной из разных актуальных источников, методы критического анализа и системного подхода; применяемые в соответствии с требованиями и условиями поставленной задачи	Работа в библиотеке, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике

	УК-1.2	Умеет применять в процессе решения поставленных задач методики поиска, сбора и обработки информации, полученной из разных источников, осуществляя ее критический анализ и синтез, с учетом выявленных системных связей и отношений между изучаемыми явлениями, процессами и/или объектами	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа.	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	УК-1.3	Владеет навыками поиска, сбора и обработки, критического анализа и синтеза информации, методикой системного подхода в процессе решения поставленных задач	Работа на предприятии, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
УК-3	УК-3.1	Знает типологию и факторы формирования команд, способы социального взаимодействия	Работа в библиотеке, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	УК-3.2	Умеет действовать в духе сотрудничества; принимать решения с соблюдением этических принципов их реализации; проявлять уважение к мнению и культуре других; определять цели и работать в направлении личностного, образовательного и профессионального роста	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа.	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	УК-3.3	Владеет навыками распределения ролей в условиях командного взаимодействия; методами оценки своих действий, планирования и управления временем	Работа на предприятии, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
УК-4	УК-4.1	Знает теоретические основы осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Работа в библиотеке, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	УК-4.2	Умеет осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) для решения производственных задач	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа.	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	УК-4.3	Владеет навыками применения различных видов речевой деятельности на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) в сфере деловой коммуникации	Работа на предприятии, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
ОПК-1	ОПК-1.1	Знает технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации	Работа в библиотеке, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике

	ОПК -1.2	Умеет использовать технологические новации и современное программное обеспечение в сервисной деятельности организации; определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа.	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	ОПК -1.3	Владеет навыками поиска и внедрения технологических новаций и современных программных продуктов в сервисную деятельность организации	Работа на предприятии, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике

При оценивании результатов прохождения практики следует пользоваться критериями и шкалой оценки.

В соответствие с критериями оценки необходимо, чтобы представленная к защите документация по практике включала в себя отчет по практике, дневник, оформленный по требованиям кафедры и отзыв-характеристику.

При защите отчета по практике оценивается соответствие информации, представленной в отчете, данным из информационных ресурсов общего доступа сети Интернет, материалов лекций, учебной и технической литературы. Ответы на вопросы должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными.

7.3 Шкалы оценивания

Для оценки дескрипторов компетенций используется балльная шкала оценок. Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы.

Для дескрипторов категории «Знать»:

- результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) – 81-100 от максимального количество баллов (100 баллов);

- результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 61-80% от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) – 41-60 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или

отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0-40 % от максимального количества баллов.

Для дескрипторов категорий «Уметь» и «Владеть»:

- выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью – 81-100% от максимального количества баллов;
- выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно – 61-80% от максимального количества баллов;
- выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне – 41-60 от максимального количества баллов;
- требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано – 0-40 % от максимального количества баллов.

7.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики

Самостоятельная работа предусматривает:

- ознакомление с технической документацией, нормами и правилами, действующими на предприятии;
- работу над индивидуальным заданием;
- оформление отчета по практике.

Для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы используются следующие типовые задания (вопросы):

Примерный перечень индивидуальных заданий:

1. Организационная характеристика предприятия и его подразделений.

Изучение первичных сведений о предприятии: история создания и развития, ознакомление с учредительными документами, нормативно-правовыми актами, контактная информация, основные задачи, виды деятельности предприятия, материально-техническая база предприятия. Изучение организационной структуры предприятия. Ознакомление с основными подразделениями. Основные должностные обязанности персонала.

2. Организация работы предприятия сервиса.

Изучение и анализ документационного обеспечения деятельности предприятия (внутренняя и внешняя документация предприятия: должностные инструкции; трудовые договоры; стандарты обслуживания; кодексы; договоры о сотрудничестве с партнерами; финансовые документы и пр.; документация при работе с потребителем услуг предприятия).

3. Изучение и анализ аспектов деятельности предприятия.

Изучение и анализ внешней и внутренней среды предприятия (основные сегменты потребителей, перечень и ассортимент услуг, ценовая политика, технологии и организация работы с потребителями и анализ содержания «Уголка потребителей», информационные технологии и программные продукты, реклама услуг и взаимодействие с общественностью, анализ основных конкурентов, - SWOT-анализ: анализ сильных и слабых сторон, возможностей и угроз).

4. Организация и технология обслуживания.

Правила предоставления услуг в Российской Федерации. Технология предоставления дополнительных услуг. Технологический процесс обслуживания потребителей. Перечень и характеристика услуг. Стандарты предприятия.

5. Организация работы контактной зоны.

6. Изучение потребителей и их потребности.

Примерные вопросы для подготовки к защите отчёта по практике:

1. Должностные обязанности специалиста по сервису.
2. Знания, умения и навыки, необходимые специалисту по сервису.
3. Формы стимулирования специалиста по сервису.
4. Стратегии обслуживания различных групп клиентов.
5. Качество обслуживания клиентов и способы его регулирования.
6. Профессионально-квалификационная характеристика работников индустрии сервиса.
7. Традиции гостеприимства и хлебосольства: исторический аспект
8. Этапы становления мирового гостиничного хозяйства
9. Современный этап состояния и тенденции развития гостиничного дела в России
10. Классификация гостиничных предприятий.
11. Системы жизнеобеспечения гостиниц.
12. Общие требования к оборудованию предприятий ресторанного бизнеса
13. Технологические схемы и методы обслуживания в ресторанном предприятии
14. Особенности обслуживания клиентов на предприятиях питания туристских гостиниц
15. Основные виды и программы отдыха и досуга.
16. Вопросы организации охраны и безопасности гостиничного предприятия
17. Особенности размещения в сельском туризме
18. Туристские базы, приюты и кемпинги
19. Структуры и функциональные обязанности служб гостиничного предприятия.
20. Системы молодежных отелей.
21. Плавающие гостиницы
22. Служба портье
23. Кодекс поведения обслуживающего персонала гостиницы
24. Организации технологического процесса ресторана
25. Методы и технологические приемы обработки пищевых продуктов
26. Ресторан и общественное питание.

27. Особенности питания туристов
28. Питание как аттракция и привлекательный элемент программ обслуживания туристов.
29. Гастрономический туризм.
30. Питание туристов, религиозные и иные ограничения (кошерное, халальное, вегетарианское, диетическое)
31. Питание в системах перевозок.
31. Компактное питание в самолетах и поездах
33. Особенности банкетного и корпоративного обслуживания
34. Организация питания на производствах.
35. Шведский стол
36. История KFC и МакДональдс
37. Мировые кухни
38. Методы сервировки стола в ресторане
39. Системы и принципы быстрого питания
40. Влияние морального климата в коллективе на результат деятельности сервисной организации.
41. Формирование делового стиля работника сервисной организации.
42. Индивидуальное обслуживание как самостоятельный вид сервисной деятельности.
43. Реклама в сфере обслуживания.
44. Методы конкурентной борьбы на рынке услуг.
45. Имидж предприятия сферы услуг.
46. Ведущие компании России в сфере сервиса.
47. Ведущие компании зарубежных рынков услуг.
48. Формы обслуживания и показатель затрат времени.
49. Внешний облик работника сферы сервиса.
50. Отечественные услуги от традиционных форм к современным.

7.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.

Промежуточная аттестация обучающихся за пройденную практику проводится руководителем по практике студента в виде защиты отчета о прохождении практики. Защита отчета представляет собой краткий доклад студента и его ответы на задаваемые вопросы. При оценке знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, полученных студентом на практике, учитываются следующие критерии: соответствие отчета предъявляемым к нему требованиям на выпускающей кафедре ТСиИТ, соответствие информационного наполнения отчета заявленному и месту прохождения практики, полнота ответов на вопросы, полученных от руководителя в ходе защиты отчета, отзыв руководителя с места прохождения практики. После защиты отчета о прохождении практики руководитель практики от кафедры выносит свое заключение и выставляет зачет с оценкой, используя следующую шкалу

оценивания: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (81-100% от максимального количества баллов) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет в полном соответствии с требованиями выпускающей кафедры, индивидуальный план практики выполнил практически полностью (на 81% и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «хорошо» (61-80% от максимального количества баллов) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени выполнил индивидуальный план практики, на вопросы научного руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией из отчета выше среднего, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «удовлетворительно» (41-60 % от максимального количества баллов) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики в основном отвечающий требованиям выпускающей кафедры, задание практики выполнено более чем на 41%, на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (0-40 % от максимального количества баллов) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 40%, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети "Интернет", необходимых для проведения практики

8.1.1. Основная литература			
Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-
З.И. Панина, М.В. Виноградова.	Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса [Электронный ресурс]: Практикум http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495811	Москва : Дашков и К°, 2017	ЭБС
Назаркина, В.А.	Сервисная деятельность. Практикум [Электронный ресурс]: учебное пособие http://www.iprbookshop.ru/45014.html	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2014	ЭБС
8.1.2. Дополнительная литература			
Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-

Астанина, С.Ю.	Научно-исследовательская работа студентов (современные требования, проблемы и их решения) [электронный ресурс]: пособие http://www.iprbookshop.ru/16934.html	М.: Современная гуманитарная академия, 2012	ЭБС
Романович, Ж.А.	Сервисная деятельность [электронный ресурс]: учебник http://www.iprbookshop.ru/30207.html	Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», , 2018	ЭБС

8.1.3. Методические разработки

Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Колич-
Сапожникова А.Г.	Сапожникова А.Г. Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете : методические указания https://drive.google.com/open?id=1xhXL5W59-ID_uyoeKOpuxd_bjWx6V7Sg	Ростов-на-Дону: Донской гос.тех.ун-т, 2018	ЭБС

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети

"Интернет"

Компьютерная справочно-правовая система <http://www.consultant.ru/>;

Профессиональная база данных ЭБС Университетская библиотека онлайн
<https://biblioclub.ru/>;

Профессиональная база данных ЭБС IPRbooks <http://www.iprbookshop.ru/>;

Профессиональная база данных ЭБС Лань <https://e.lanbook.com/>;

Официальный сайт института технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске
<http://www.vis2.ru/>.

9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Перечень программного обеспечения

Microsoft Office

Google Chrome

10. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Все материально-техническое оснащение, необходимое студентам при прохождении практики, находится на производственных предприятиях, а также в лабораториях института.

Институт и кафедра имеют материально-техническую базу, включающую современную вычислительную технику, объединённую в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации.

При прохождении стационарной практики проезд к месту проведения практики и обратно не оплачивается, дополнительные расходы, связанные с

проживанием вне места постоянного жительства (суточные), не возмещаются. Все материально-техническое оснащение, необходимое студентам при прохождении практики, находится на производственных предприятиях, а также в специализированных научно-учебных лабораториях института – ауд. 3/1.

Практика может проводиться в следующих лабораториях.

- научно-учебной лаборатории «Электроники и автоматики» (ауд. 3/1)

Оснащенность лаборатории приведена в таблице ниже.

№	Наименование	Назначение	Кол-во, шт	Сумма	Инв. №
1	Набор плакатов для изучения устройства автомобилей ос	Учебный процесс	50	100	000000000291
2	Плакат «Схема работы коробки передач автомобиля ВАЗ-2110» ос	Учебный процесс	1	100	000000000286
3	Плакат «Карданная передача автомобилей семейства ГАЗель» ос	Учебный процесс	1	100	000000000280
4	Плакат «Коробка передач автомобилей семейства ГАЗель» ос	Учебный процесс	1	100	000000000284
5	Плакат «Коробка передач и привод переключения передач автомобиля ВАЗ-2110» ос	Учебный процесс	1	100	000000000285
6	Плакат «Мост задний автомобилей семейства ГАЗель» ос	Учебный процесс	1	100	000000000279
7	Плакат «Привод передних колес автомобиля ВАЗ-2110» ос	Учебный процесс	1	100	000000000290
8	Плакат «Раздаточная коробка автомобилей семейства ГАЗель» ос	Учебный процесс	1	100	000000000283
9	Плакат «Сцепление автомобилей семейства ГАЗель» ос	Учебный процесс	1	100	000000000281
10	Плакат «Сцепление автомобиля ВАЗ-2110» ос	Учебный процесс	1	100	000000000282
11	Плакат «Тормоза автомобиля ВАЗ-2110» ос	Учебный процесс	1	100	000000000287
12	Плакат «Тормозная система автомобилей семейства ГАЗель» ос	Учебный процесс	1	100	000000000289
13	Плакат «Тормозные механизмы автомобилей семейства ГАЗель» ос	Учебный процесс	1	100	000000000288
14	Стенд "Схема изучения инжекторным двигателем" ос	Учебный процесс	1	100	000000000271
15	Стенд для диагностирования ЦПГ ДВС автомобиля ИЖ-	Учебный процесс	1	100	000000000273

	412 ос				
16	Стенд для изучения устройства автомобилей классической компоновки ос	Учебный процесс	1	100	000000000275
17	Стенд для изучения устройства двигателя автомобиля ВАЗ-21083 ос	Учебный процесс	1	100	000000000276
18	Стенд для изучения устройства коробки передач автомобиля ВАЗ-2101 ос	Учебный процесс	1	100	000000000277
19	Стенд для изучения устройства переднеприводных автомобилей ВАЗ ос	Учебный процесс	1	100	000000000274
20	Стенд для изучения характеристик ДВС автомобиля ВАЗ-2110 ос	Учебный процесс	1	100	000000000270
21	Стенд для изучения характеристик ДВС автомобиля ВАЗ-2111 ос	Учебный процесс	1	100	000000000272
22	Стенд для проверки эффективности торможения АТС ос	Учебный процесс	1	100	000000000278