

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

УТВЕРЖДАЮ

Декан СПФ

«23» мая 2022 г.



ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
Организационно-управленческая

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль) программы: Менеджмент, маркетинг и дизайн в сервисе

Квалификация выпускника – магистратура

Форма обучения: очная, заочная

Год начала подготовки – 2022

Разработана

Канд. филос. наук, доцент, доцент
кафедры ИЯТ

 Т.В. Вергун

Согласована

Зав. выпускающей кафедрой ИЯТ

 Т.В. Вергун

Рекомендована

на заседании кафедры

от «23» мая 2022 г.

протокол № 10

Зав. кафедрой  Т.В. Вергун

Одобрена

на заседании учебно-методической

комиссии СПФ

от «23» мая 2022 г.

протокол № 9

Председатель УМК

 Т.В. Поштарева

Ставрополь 2022 г.

1. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

Целью производственной (Организационно-управленческой) практики является закрепление знаний, умений и навыков в области управления предприятием сферы сервиса.

2. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Задачами производственной практики являются

- ознакомление с процессами управления предприятием социокультурного сервиса;
- овладение навыками организации контактной зоны;
- овладеть навыками управленческой деятельности на предприятиях сферы сервиса

3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Производственная практика Б.2. П.2. (Организационно-управленческая) относится к Блоку 2 части, формируемой участниками образовательных отношений.

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Сервисная деятельность	Инновации в сервисе
Менеджмент в сервисе	Производственная практика (преддипломная)
Маркетинг в сервисе	Государственная итоговая аттестация
Информационные технологии в сервисе	
Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	
Управление качеством в сервисе	
Учебная практика (Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков)	
Производственная практика (Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)	

4. ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Производственная практика (Организационно-управленческая) проводится в дискретной форме. Способ проведения практики – стационарная или выездная.

5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Базой проведения производственной практики (Организационно-управленческой) обучающимися являются предприятия социокультурного сервиса или образовательная организация.

Производственная практика (Организационно-управленческая) проводится в девятом триместре (очная форма обучения) и в триместре В (заочная форма обучения).

6. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Умеет: определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса; осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность Владеет навыками: использования основных программных продуктов для сферы сервиса
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Умеет: определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса;

	использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Владеет навыками: осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Умеет: определить оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 Владеет навыками: организации оказания услуг в соответствии с заявленным качеством
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Умеет: осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов; использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн Владеет навыками: осуществления продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Умеет: рассчитывать, оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности Владеет навыками: экономического обоснования необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	Умеет: осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области Владеет навыками: обоснованного применения нормативно-правовой документации в области своей профессиональной деятельности; соблюдения законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Умеет: обеспечить соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ Владеет навыками: соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ

7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Общий объем практики составляет **9** зачетных единиц, **324** академических часов

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды производственной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля
1	Подготовительный этап	Участие в установочной конференции (2 часа)	2 подпись в листе при получении дневника

		Прохождение производственного инструктажа обучающегося по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка (2 часа)	2	отчет по практике
2	Особенности управления сервисным предприятием (теоретический вопрос)	Изучение характерных особенностей процесса управления сервисными предприятиями	5	отчет по практике
3	Характеристика предприятия, включенного в процесс сервисной деятельности	Изучение истории предприятия сервиса-базы практики, организационная структура управления предприятия (службы, отделы), место на рынке услуг	15	отчет по практике
4	Направления деятельности предприятия	Изучение направлений деятельности предприятия сервиса	13	отчет по практике
5	Управление предприятием сервиса	Изучение системы управления деятельностью сервисного предприятия (функции управления разных уровней)	15	отчет по практике
6	Управление процессами предприятия в контактной зоне	Исследование процесса управления деятельностью контактных зон	30	отчет по практике
7	Планирование деятельности контактных зон с учетом требований потребителя	Анализ планирования деятельности контактных зон с точки зрения учета требований потребителя. Проведение исследований требований потребителя	30	отчет по практике
8	Ежедневная работа (6 часов в день)	Выполнение поручения руководителя практики от предприятия, сбор фактического материала	180	дневник по практике
	Заключительный этап	Анализ информации, подготовка отчета по практике	20	Отчет и дневник по практике, выступление с отчетом по практике
		Защита отчет по практике	2	
		ИТОГО	324	

8. ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ НА ПРАКТИКЕ

Основными образовательными технологиями, используемыми на практике, являются:

- проведение конференции;
- обсуждение материалов практики с руководителем от института;
- беседы с сотрудниками производственных подразделений базы практики;
- проведение защиты отчета о практике;

Основными возможными научно-исследовательскими технологиями, используемыми на практике, являются:

- сбор научной литературы по тематике задания по практике;
- проведение исследований;
- подготовка и написание научной статьи по итогам учебной практики.

Основными информационными технологиями, используемыми на практике, являются:

- получение студентом необходимой учебной информации под руководством преподавателя или самостоятельно
- сбор материала на предприятии в рамках выполнения задания;
- использование компьютерного оборудования при проведении практики.

9. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

Отчет и дневник по производственной практике (Организационно-управленческая) является основным документом, характеризующим работу студента во время практики. Отчет и дневник составляются в соответствии с реально выполненной программой практики и согласно заданию. Отчет и дневник рекомендуется составлять на протяжении всей практики по мере накопления материала. Формы Отчета и Дневника приведены в приложениях 1 и 2.

Защита отчета осуществляется в течение двух недель после начала учебного года в форме собеседования. На защите отчетов по производственной практике студенты делают доклад по собранному материалу и отвечают на уточняющие вопросы преподавателя.

Промежуточная аттестация - дифференцированный зачет.

ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ

Дневник выдается руководителем практики от института и заполняется в соответствии с разделами.

Отчет по практике должен быть напечатан одним цветом (черным) на одной стороне стандартного листа бумаги формата А4 (кегель 14 п., межстрочный интервал – 1,5, гарнитура шрифта – Times New Roman, выравнивание – по ширине, абзацный отступ должен - 1 см или 1,25 см. Переносы слов в тексте работы не допускаются. Страницы отчета с рисунками и приложениями должны быть пронумерованы сквозной нумерацией. Страницы работы следует нумеровать арабскими цифрами. Первой страницей является титульный лист. Номер страницы на титульном листе не проставляется. Номер страницы проставляют в центре нижней части листа без точки. Иллюстрации и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию страниц работы. Общий объем работы должен быть в пределах 10-12 страниц печатного текста (без приложений). Работа сшивается в папке-скоросшивателе.

Разделы отчета приведены в содержании отчета. Разделы отчета нумеруются арабскими цифрами с точкой в конце. Каждый новый раздел начинается с новой страницы. Между названием раздела и последующим текстом должно быть оставлено не менее одной свободной строки. В отчете не допускается выделение текста курсивом, полужирным или подчеркиванием. Допускается выделение полужирным шрифтом названий структурных элементов работы. В отчете, кроме общепринятых сокращений, используются вводимые их авторами буквенные аббревиатуры, сокращённо обозначающие какие-либо понятия из соответствующих областей знания. При этом первое упоминание таких аббревиатур указывается в круглых скобках после полного наименования, а в дальнейшем они употребляются в тексте без расшифровки.

Оформление таблиц. Таблицу следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. На все таблицы должны быть ссылки в отчете. При ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера. Название таблицы, при его наличии, должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Название таблицы следует помещать над таблицей по центру, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире. Таблицу с большим количеством строк допускается переносить на другой лист (страницу). При переносе части таблицы название помещают только над первой частью таблицы. Над другими частями пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы, например: «Продолжение таблицы 1».

Оформление иллюстраций.

Иллюстрации (чертежи, графики, схемы, компьютерные распечатки, диаграммы, фотоснимки) следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице.

На все иллюстрации должны быть даны ссылки в работе.

Иллюстрации, за исключением иллюстрации приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать иллюстрации в пределах главы. В этом случае номер иллюстрации состоит из номера главы и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой (например, Рисунок 1.1).

Если рисунок один, то он обозначается «Рисунок 1». Слово «рисунок» и его наименование располагают посередине строки.

10. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

Компетенции (уровни сформированности)	Результаты обучения	Показатель оценивания	Критерии оценивания
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Трактовка понятия, перечисление подходов, основных принципов	Демонстрирует полноту и правильность трактовки понятий, полнота и правильность перечисления подходов и основных принципов	Наличие в дневнике и отчете выполненного задания по применению технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса
	Использование технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса	Демонстрирует уверенность в правильности использования технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса	
	Применение технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса	Демонстрирует полноту и правильность применения технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса	
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса	Демонстрирует способность определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса	Наличие в отчете и дневнике выполненного задания, подтверждающего умение осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса
	Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	
	ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса	Демонстрирует умения осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса	
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Демонстрирует умения организации качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	Приведение в дневнике и в отчете примеров определения оценки качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
	Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	Реализует способность внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000	
	Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	Владеет навыками обеспечения реализации услуг в соответствии с заявленным качеством	

ОПК-4 Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Демонстрирует умения осуществления маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Отобразить в дневнике и отчете результаты исследования рынка, организации продаж и продвижения сервисных продуктов
	Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн	Обладает знаниями и умениями использования основных методов продаж услуг, в том числе онлайн	
	Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	Демонстрирует способности продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет	
ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	Обладает умениями производить расчеты, оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	Полное и точное изложение экономически обоснованных решений и обеспечения экономической эффективности организаций избранной сферы профессиональной деятельности
	Обосновывает экономически необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	Демонстрирует умения обосновывать с позиции экономики необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	
ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области	Умеет осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области	Отображение в дневнике и отчете доказательств умения осуществления поиска необходимой нормативно-правовой документации и ее применения для деятельности в избранной сфере профессиональной области
	Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности	Демонстрирует навыки и умения обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности	
	Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	Демонстрирует умения соблюдения законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг	
	Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями	Обладает необходимыми навыками и умениями обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями	
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение	Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	Умеет обеспечить соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ	Приведение в дневнике и отчете плана проведения мероприятий по обеспечению мер безопасности обслуживания

требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности			потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
Компетенции (уровни сформированности)	Результаты обучения	Показатель оценивания	Критерии оценивания

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Содержание задания	Формируемые компетенции	Источник информации
Раскрыть особенности управления сервисным предприятием (теоретический вопрос) - представить современные концепции сервисного менеджмента - выделить характерные особенности управления сервисным предприятием	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4 ОПК-7	Литература учебная, научная (БИЦ АНО ВО СКЦИ, ЭБС IPRBooks)
Показать направления деятельности предприятия, отразить в отчете: - перечень направлений деятельности - раскрыть сущность деятельности по каждому направлению	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-6 ОПК-7	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений
Представить характеристику предприятия, включенного в процесс сервисной деятельности, отразить в отчете: - историю развития предприятия - место предприятия на рынке услуг - основные учредительные документы - организационную структуру управления предприятием	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4 ОПК-5 ОПК-6 ОПК-7	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений
Показать систему управления деятельностью сервисного предприятия, отразить в отчете: - функции служб (отделов) контактных зон	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4 ОПК-5 ОПК-6 ОПК-7	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений
Показать систему управления процессами предприятия в контактной зоне, отразить в отчете: - должностные обязанности персонала контактных зон (анализ должностных инструкций)	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4 ОПК-5 ОПК-6 ОПК-7	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений
Изучить планирование деятельности контактных зон с учетом требований потребителя, отразить в отчете - анализ планов деятельности контактных зон с точки зрения учета требований потребителя - провести исследование используемых инструментов для изучения требований потребителя - разработать перечень инструментов для изучения требований потребителя	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4 ОПК-5 ОПК-6 ОПК-7	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений

Ежедневная работа (6 часов в день), отразить в дневнике - выполнение поручения руководителя практики от предприятия	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4ОПК-5 ОПК-6 ОПК-7	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений
--	--	--

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.

Оценка сформированности компетенций по практике, проводится в форме текущей и промежуточной аттестации. Текущий контроль успеваемости предполагает оценку руководителем практики от профильной организации каждого этапа практики с отметкой в рабочем графике проведения практики «выполнено» /«не выполнено».

Промежуточная аттестация по практике проводится руководителем практики от института.

Процедура проведения дифференцированного зачета включает в себя проверку отчета и дневника с использованием «Критериев и шкалы оценки отчета по практике».

Критерии и шкала оценки дифференцированного зачета по практике.

Оценка	Характеристики отчета и дневника по практике
Отлично	– соответствие содержания отчета программе прохождения практики; – соблюдены все требования оформления отчета; – индивидуальное задание раскрыто полностью; – не нарушены сроки сдачи отчета и дневника по практике.
Хорошо	– соответствие содержания отчета программе прохождения практики; – соблюдены все требования оформления отчета; – индивидуальное задание раскрыто полностью, однако имеются замечания; – не нарушены сроки сдачи отчета и дневника по практике.
Удовлетворительно	– соответствие содержания отчета программе прохождения практики - не соблюдены все требования оформления отчета; – индивидуальное задание раскрыто не полностью; – нарушены сроки сдачи отчета.
Неудовлетворительно	– не соответствие содержания отчета программе прохождения практики; – не соблюдены все требования оформления отчета; – индивидуальное задание не раскрыто; – нарушены сроки сдачи отчета.

11.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

А)учебная литература:

- 1.Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]/ Валеева Е.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 142 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>.— ЭБС «IPRbooks»
- 2.Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: учебник/ В.Г. Велединский. - М. : КНОРУС, 2013. - 175 с.
3. Должикова, А.И. Менеджмент для бакалавров сервиса : учеб. пособие / А.И. Должикова, Т.Ю. Ефремова. - Ростов н/Д : Феникс, 2013. – 412 с.
4. Мальшина Н.А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 252 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49845.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html>.— ЭБС «IPRbooks»
6. Ополченова Е.В. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]: методические рекомендации по выполнению курсовой работы/ Ополченова Е.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российская международная академия туризма, Университетская книга, 2016.— 80 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51870.html>.— ЭБС «IPRbooks»
7. Руденко, Л.Л Сервисная деятельность: учеб.пособие / Л.Л.Руденко. – М. : Дашков и Ко, 2013. – 207 с.
8. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4968.html>.— ЭБС «IPRbooks»

9. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>.— ЭБС «IPRbooks»

10. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.А. Фурсов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015.— 148 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>.— ЭБС «IPRbooks»

11. Чекмарева Г.В. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Чекмарева Г.В.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011.— 40 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47716.html>.— ЭБС «IPRbooks»

12. Черкашин П.А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) [Электронный ресурс]/ Черкашин П.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016.— 420 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Б)программное обеспечение, информационно-справочные системы и ресурсы сети «Интернет»:

Microsoft Word, Microsoft Excell

1. www.elibrary.ru,

2. www.yandex.ru

3. www.google.ru

4. www.1777.ru - Новости Ставрополя и Ставропольского края

5. www.DOSUG26.ru - информационный портал

12.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ПРАКТИКИ

Материально-техническое обеспечение сервисных предприятий: технологическое оборудование предприятия, включенного в процесс сервисной деятельности; выход в систему Интернет; офисные помещения сервисных предприятий, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении производственных работ.

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»

Социально-психологический факультет

Кафедра иностранных языков и туризма

ДНЕВНИК
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
Организационно-управленческая практика
(тип практики)

Студента _____
Ф.И.О.

Направление подготовки 43.03.01 Сервис (Менеджмент, маркетинг и дизайн в сервисе)

Продолжительность практики _____

Место проведения практики _____

Договор № _____ от «__» _____ 20__ г.

Сроки прохождения практики с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

Руководитель практики от организации _____

(должность, Ф.И.О. подпись)

Руководитель практики от института _____

(должность, Ф.И.О. подпись)

Ставрополь, 20__ г.

ДНЕВНИК ПРАКТИКИ

1. Содержание практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной деятельности на практике, включая самостоятельную работу и объем (в часах)	Планируемые результаты практики
1	Подготовительный этап	Участие в установочной конференции (2 часа)	Дневник и отчет по практике
		Прохождение производственного инструктажа обучающегося по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка (2 часа)	Фиксация в дневнике по практике
2	Производственный этап	Изучение характерных особенностей процесса управления сервисными предприятиями (20 часов)	отчет по практике
		Изучение истории предприятия сервиса-базы практики, место на рынке услуг (10 часов)	отчет по практике
		Изучение направлений деятельности предприятия сервиса (12 часов)	отчет по практике
		Изучение системы управления сервисным предприятием (организационная структура управления предприятием (службы, отделы), функции управления разных уровней) (20 часов)	отчет по практике
3	Заключительный этап	Анализ информации, подготовка отчета по практике (28 часов)	Дневник и отчет по практике
		Защита отчета по практике (2 часа)	Выступление на защите отчета по практике
4	Индивидуальное задание на практику	Исследование процесса управления деятельностью контактных зон	Отчет по практике
		Анализ процесса планирования деятельности контактных зон с точки зрения учета требований потребителя.	Отчет по практике
		Анализ процесса проведения исследований требований потребителя	Отчет по практике

Руководитель практики от института _____ /И.О. Фамилия/

Согласовано:

Руководитель практики от организации _____ /И.О. Фамилия/

Рабочий график (план) проведения практики

№ п/п	Мероприятия	Сроки проведения
1	Инструктаж по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка	
2	Изучение особенностей управления сервисным предприятием (теор. вопрос)	
3	Изучение истории предприятия сервиса-базы практики, место на рынке услуг	
4	Изучение направлений деятельности предприятия сервиса	
5	Изучение системы управления деятельностью сервисного предприятия	
6	Исследование процесса управления деятельностью контактных зон	
7	Анализ планирования деятельности контактных зон с точки зрения учета требований потребителя.	
8	Анализ инструментов проведения исследований требований потребителя	
9	Индивидуальное задание на практику: Исследование процесса управления деятельностью контактных зон Анализ процесса планирования деятельности контактных зон с точки зрения учета требований потребителя Анализ процесса проведения исследований требований потребителя	

Руководитель практики от института _____ /И.О. Фамилия/

Руководитель практики от организации _____ /И.О. Фамилия/

2. Ежедневная работа

День прак тики	Дата	Содержание работы	Отметка руководителя практики о выполнении
1			
2			
3			
4			
5			

АВТНОМАНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ

Социально-психологический факультет
Кафедра иностранных языков и туризма

ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ
Организационно-управленческая
(тип практики)

Выполнил(а):

Фамилия имя отчество

студент(ка) _____ курса

направления подготовки

43.03.01 Сервис (Менеджмент, маркетинг и
дизайн в сервисе)

группы _____

Руководитель практики от организации:

подпись, фамилия и инициалы, должность

Руководитель практики от института:

подпись, фамилия и инициалы, должность

Оценка по практике:

оценка _____ подпись _____
« _____ » _____ 20__ г.

Ставрополь, 20__ г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Особенности управления сервисным предприятием (теоретический вопрос)
(содержание управленческого процесса на сервисном предприятии, общее и специфическое процесса управления сервисным предприятием в сравнении с производственным предприятием)
2. Характеристика предприятия, включенного в процесс сервисной деятельности
(организационно-правовая форма организации, адрес предприятия, режим работы, истории предприятия, место на рынке услуг)
3. Направления деятельности предприятия
(содержание направлений деятельности)
4. Управление предприятием сервиса
(организационная структура управления предприятия (службы, отделы), функции управления разных уровней)
5. Управление процессами предприятия в контактной зоне
(процесс управления деятельностью контактных зон)
6. Планирование деятельности контактных зон с учетом требований потребителя
(процесса планирования деятельности контактных зон с точки зрения учета требований потребителя, инструменты проведения исследований требований потребителя)