

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

УТВЕРЖДАЮ

Декан СТУ

«19» мая 2023 г.



**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**  
Сервисная

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

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


Квалификация выпускника – бакалавриат

Форма обучения: очная, заочная

**Год начала подготовки – 2023**

Разработана

Канд. филос. наук, доцент, доцент  
кафедры СТ

 Т.В. Вергун

Согласована

Зав. выпускающей кафедрой СТ

 Т.В. Вергун

Рекомендована

на заседании кафедры

от «19» мая 2023 г.

протокол № 10

Зав. кафедрой  Т.В. Вергун

Одобрена

на заседании учебно-методической  
комиссии СПФ

от «19» мая 2023 г.

протокол № 9

Председатель УМК

 Т.В. Поштарева

Ставрополь 2023 г.

### 1. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

Целями производственной практики (Сервисной практики) являются:

- закрепление знаний и умений в области развития технологий процесса сервиса, психологических особенностей взаимодействия с потребителями в контактной зоне;
- в области развития процессов сервисной деятельности с учетом различных факторов.

### 2. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Задачами производственной практики (Сервисной практики) являются:

- ознакомиться с деятельностью предприятия социокультурного сервиса;
- ознакомиться с технологиями процесса сервиса, в том числе инновационными;
- выявить проблемы обслуживания потребителей в контактной зоне и предложить рекомендации по их совершенствованию;
- развить навыки изучения научно-технической информации по сервисной деятельности и управлению предприятием сферы сервиса.

### 3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Информационные технологии в сервисе	Риск-менеджмент и антикризисное управление в сфере сервиса
Маркетинг в сервисе	Правовые аспекты деятельности в сфере сервиса
Экономика и предпринимательство в сервисе	Производственная практика (организационно-управленческая)
Сервисная деятельность	Производственная практика (преддипломная)
Технологии продвижения услуг	-
Менеджмент в сервисе	-
Стандартизация, метрология и сертификация в сервисе	-
Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	-
Документационное обеспечение управления на предприятиях сервиса	-
Ознакомительная практика	-

### 4. ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

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

### 5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Базой проведения производственной (сервисной) практики обучающимися являются предприятия социокультурного сервиса или образовательная организация.

Производственная (сервисная) практика проводится в шестом триместре (очная форма обучения) и девятом триместре (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 он-лайн 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 часа.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной деятельности на практике, включая самостоятельную работу студентов и объем (в часах)	Формы текущего контроля
1	Подготовительный этап	Участие в установочной конференции	2 подпись в листе при получении дневника
		Прохождение производственного инструктажа обучающегося по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка	2 отчет по практике
2	Направления и тенденции развития отрасли, организация которой является базой практики (теоретический вопрос)	Изучение направлений и тенденций развития отрасли, организация которой является базой практики в информационных источниках	10 отчет по практике
3	Характеристика организации, включенной в процесс сервисной деятельности	Изучение истории сервисной организации, структура организации (службы, отделы), место на рынке услуг	10 отчет по практике
4	Направления деятельности организации	Изучение направлений деятельности сервисной организации	5 отчет по практике
5	Процессы обслуживания в организации сферы услуг	Определение особенностей взаимодействия с потребителями услуг (этапы обслуживания)	15 отчет по практике
6	Сервисные технологии, используемые в процессе обслуживания и разработка технологий в организации	Описание технологий обслуживания	20 отчет по практике
7	Диверсификация сервисной деятельности в организации	Исследование процессов диверсификации в организации и разработка предложений по дальнейшей диверсификации	40 отчет по практике

		услуг организации		
8	Коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках с клиентами	Осуществление контакта с клиентами для решения возникающих проблем	10	отчет по практике
9	Контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Описание технологии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов	10	отчет по практике
10	Ежедневная работа на предприятии (6 часов в день)	Выполнение поручения руководителя практики от организации, сбор фактического материала	180	отчет по практике
11	Заключительный этап	Анализ информации, подготовка отчета по практике	18	Отчет и дневник по практике, выступление по отчету по практике
		Защита отчет по практике	2	
		<b>ИТОГО</b>	<b>324</b>	

### 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 (сервисной) практике 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 Дневника и Отчета приведены в приложениях 1 и 2.

Защита отчета осуществляется в течение четырех недель после начала учебного года в форме собеседования. Защита отчета по производственной практике проводится в форме собеседования по материалам отчета и дневника.

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 – TimesNewRoman, 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	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

сервисных продуктов			продвижения сервисных продуктов
	Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн	Обладает знаниями и умениями использования основных методов продаж услуг, в том числе он-лайн	
	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 экономическую 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 требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	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 потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
	Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	Демонстрирует умения соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ	

**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 направления и тенденции развития отрасли, организация которой является базой практики (теоретический вопрос)	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4 ОПК-7	Литература учебная, научная (БИЦ АНО ВО СКСИ, ЭБСIPRBooks)
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 организацией	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-6ОПК-7	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений
Показать направления деятельности предприятия, отразить в отчете: - перечень направлений деятельности - раскрыть сущность деятельности по каждому направлению	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4ОПК-5 ОПК-6 ОПК-7	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений
Описать процессы обслуживания на предприятии сферы услуг, отразить в отчете - описание особенностей взаимодействия с потребителями услуг (этапы обслуживания) на примере 3-х процессов	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4ОПК-5 ОПК-6 ОПК-7	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений
Описать сервисные технологии, используемые в процессе обслуживания в организации, отразить в отчете - описание технологий обслуживания (2	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4ОПК-5 ОПК-6	Руководители и специалисты соответствующих структурных

технологии)	ОПК-7	подразделений
Представить диверсификацию сервисной деятельности в организации, отразить в отчете - примеры процессов обслуживания в контактной зоне потребителя с учетом его особенностей - разработанные предложения по дальнейшей диверсификации услуг организации	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4 ОПК-5 ОПК-6 ОПК-7	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений
Проанализировать процессы коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках с клиентами, отразить в отчете - условия обслуживания иностранных клиентов (знания иностранного языка (ов) у персонала контактных зон, наличие печатной продукции на иностранном языке в контактной зоне) - сведения о подготовке, переподготовке и аттестации персонала контактных зон по направлению «Культура речи» - описание опыта контакта с потребителем по телефону и в контактной зоне организации	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4 ОПК-5 ОПК-6 ОПК-7	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений
Проанализировать систему контроля качества процессов сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов, отразить в отчете - документацию по менеджменту качества в организации - методы и инструменты контроля качества услуг и удовлетворенности потребителей	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 организации	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4 ОПК-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 «Критериеви шкалы оценки дифференцированного зачета по практике».

**Критерии и шкала оценки дифференцированного зачета по практике.**

Оценка	Характеристики отчета и дневника по практике
<b>Отлично</b>	– соответствие содержания отчета программе прохождения практики; – соблюдены все требования оформления отчета; – индивидуальное задание раскрыто полностью; – не нарушены сроки сдачи отчета и дневника по практике.
<b>Хорошо</b>	– 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.

<b>Удовлетворительно</b>	– соответствие содержания отчета программе прохождения практики --не соблюдены все требования оформления отчета; – индивидуальное задание раскрыто не полностью; – нарушены сроки сдачи отчета.
<b>Неудовлетворительно</b>	– 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»
- 13.Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления/ С.Д. Ильенкова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮБабосов Е.М. Управление персоналом [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов по специальности «Менеджмент»/ Бабосов Е.М., Вайнилович Э.Г., Бабосова Е.С.— Электрон. текстовые данные.— Минск: ТетраСистемс, 2012.— 288 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/28268.html>.— ЭБС «IPRbooks»

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

Microsoft Word, Microsoft Excell

1. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru),
2. [www.yandex.ru](http://www.yandex.ru)
3. [www.google.ru](http://www.google.ru)
4. [www.1777.ru](http://www.1777.ru) - Новости Ставрополя и Ставропольского края
5. [www.DOSUG26.ru](http://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**  
Сервисная практика  
(тип практики)

Студента \_\_\_\_\_  
Ф.И.О.

Направления 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 направлений и тенденций развития отрасли, организация которой является базой практики в информационных источниках (10 часов)	отчет по практике
		Изучение истории сервисной организации, структура организации (службы, отделы), место на рынке услуг (10 часов)	отчет по практике
		Изучение направлений деятельности сервисной организации (5 часов)	отчет по практике
		Определение особенностей взаимодействия с потребителями услуг (этапы обслуживания) (15 часов)	отчет по практике
		Описание технологий обслуживания (20 часов)	отчет по практике
		Осуществление контакта с клиентами для решения возникающих проблем (10 часов)	отчет по практике
		Описание технологии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов (10 часов) отчет по практике	отчет по практике
		Выполнение поручения руководителя практики от организации, сбор фактического материала (180 часов)	отчет и дневник по практике
3	Заключительный этап	Анализ информации, подготовка отчета по практике (18 часов)	Дневник и отчет по практике

		Защита отчет по практике (2 часа)	Выступление на защите отчета по практике
4	Индивидуальное задание на практику	Исследование процессов диверсификации в организации и разработка предложений по дальнейшей диверсификации услуг организации (40 часов)	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 направлений и тенденций развития отрасли, организация которой является базой практики в	
3	Изучение истории сервисной организации, структура организации (службы, отделы), место на рынке услуг	
4	Изучение направлений деятельности сервисной организации	
5	Определение особенностей взаимодействия с потребителями услуг (этапы обслуживания)	
6	Описание технологий обслуживания	
7	Осуществление контакта с клиентами для решения возникающих проблем	
8	Описание технологии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов	
9	Выполнение поручения руководителя практики от организации	
10	Индивидуальное задание на практику: Исследование процессов диверсификации в организации и разработка предложений по дальнейшей диверсификации услуг организации	

Руководитель практики от института \_\_\_\_\_ /И.О. Фамилия/

Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_ /И.О. Фамилия/



**2. Ежедневная работа**

<b>День практики</b>	<b>Дата</b>	<b>Содержание работы</b>	<b>Отметка руководителя практики о выполнении</b>
1			
2			
3			
4			



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

Социально-психологический факультет

Кафедра иностранных языков и туризма

**ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ  
(СЕРВИСНОЙ) ПРАКТИКЕ**  
(тип практики)

Выполнил(а):

Фамилия имя отчество

студент(ка) \_\_\_ го 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. Направления и тенденции развития отрасли, предприятие которой является базой практики (теоретический вопрос)
2. Характеристика организации, включенной в процесс сервисной деятельности
3. Направления деятельности организации
4. Процессы обслуживания в организации сферы услуг
5. Сервисные технологии, используемые в процессе обслуживания в организации
6. Коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках с клиентами
7. Контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов
8. Индивидуальное задание: диверсификация сервисной деятельности в организации