

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

УТВЕРЖДАЮ

Декан СПФ

_____ Т.В. Поштарева
«20» мая 2024 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 – 2024

Разработана
Канд. филос. наук, доцент, доцент
кафедры СТ
_____ Т.В. Вергун

Согласована
Зав. выпускающей кафедрой СТ
_____ Т.В. Вергун

Рекомендована
на заседании кафедры
от «15» мая 2024 г.
протокол № 10
Зав. кафедрой _____ Т.В. Вергун

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии СПФ
от «20» мая 2024 г.
протокол № 10
Председатель УМК
_____ Т.В. Поштарева

Ставрополь, 2024 г.

Содержание

1. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ	3
2. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ	3
3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
4. СПОСОБЫ, МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ.....	4
5. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ.....	4
6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ.....	7
7. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ	8
8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ.....	11
9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ.....	16
10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ПРАКТИКИ	17
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	19

1. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

Целями производственной практики (Сервисной практики) у студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис являются:

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

Представленные выше цели практики, соотносятся с общими целями ОПОП бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, в частности с:

- формированием общепрофессиональных и профессиональных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС ВО по данному направлению подготовки, позволяющих выпускнику успешно работать в избранной сфере деятельности и быть устойчивым на рынке труда в соответствии с потребностями рынка труда Ставропольского края, Северо-Кавказского и Южного федерального округов;
- развитием у обучающихся личностных качеств, а также формированием универсальных компетенций в соответствии с требованиями ФГОС по данному направлению подготовки.

2. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Задачами производственной практики (Сервисной практики) у студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис являются:

- ознакомление с деятельностью предприятия сервиса;
- ознакомление с технологиями процесса сервиса, в том числе инновационными;
- выявление проблем обслуживания потребителей в контактной зоне и предложение рекомендаций по их совершенствованию;
- развитие навыков анализа научно-технической информации по сервисной деятельности и управлению предприятием сферы сервиса.

Данные задачи производственной практики, соотносятся с закрепленными в учебном плане видами профессиональной деятельности, к которым готовятся выпускники, освоившие программу бакалавриата по данному направлению подготовки. В частности, с конкретными типами задач практической деятельности:

- сервисный (задачи: применение клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности; анализ рабочих процессов, конструктивных решений объектов сервиса; организация процесса предоставления услуги в рамках согласованных условий), прописанными в ФГОС ВО по данному направлению подготовки.

3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Производственная практика (Сервисная) относится к Блоку 2 «Практики», Обязательной части, разделу Б 2. П – производственная практика (Б.2. П.1) ОПОП ВО по данному направлению подготовки и находится в логической и содержательно-методической связи с другими дисциплинами.

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	

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Стандартизация, метрология и сертификация в сервисе	
Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	
Документационное обеспечение управления на предприятиях сервиса	
Ознакомительная практика	

4. СПОСОБЫ, МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Способом проведения производственной практики (Сервисной), в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис является стационарная или выездная.

Основной формой прохождения производственной практики (Сервисной) является дискретная: по периодам проведения практик - путем чередования в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения практик с периодами учебного времени для проведения теоретических занятий.

Местами прохождения производственной практики (Сервисной) могут выступать конкретные учреждения (организации), осуществляющие профессиональную сервисную деятельность, или предприятия, имеющие контактную зону.

Производственная практика (Сервисная) может проводиться в структурных подразделениях СКСИ, что соответствует требованиям ФГОС ВО по данному направлению подготовки. В частности, местом проведения практики может выступать учебно-практическая лаборатория «МАГИСТ-Тур», БИЦ, кафедра СТ.

Производственная практика (Сервисная) проводится:

- в 6-м триместре для студентов очной формы обучения (6 недель),
- в 9-м триместре для студентов заочной формы обучения (6 недель).

Общее время практики составляет 6 недель, общий объем практики 324 академических часа (9 ЗЕТ).

5. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции*	Результаты обучения
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1. Осуществляет поиск, отбор технологических новаций в сервисной деятельности и применяет их	Знает технологические новации в сервисной деятельности.
		Умеет осуществлять поиск технологических новаций в сервисной деятельности
		Владеет навыками применения технологических новаций в сервисной деятельности
	ОПК-1.2. Использует современное программное обеспечение для решения профессиональных задач в сфере сервиса	Знает современное программное обеспечение для решения профессиональных, в том числе управленческих задач в сфере сервиса.
		Умеет использовать основные программные продукты для организации работы предприятия сферы сервиса
		Владеет навыками применения основных программных продуктов для сферы сервиса

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции*	Результаты обучения
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи сервисной деятельности организации	знает цели и задачи сервисной деятельности организации
		умеет определять цели и задачи сервисной деятельности организации
		владеет навыками определения цели и задач сервисной деятельности организации
	ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности организаций сферы сервиса и их подразделений	знает основные методы и приемы планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности организаций сферы сервиса и их подразделений
		умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности организаций сферы сервиса и их подразделений
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Определяет требования потребителей и заинтересованных сторон к качеству услуг	Знает как организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
		Умеет внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.
		Владеет навыками обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством.
	ОПК-3.2. Обеспечивает качество процессов оказания услуг в соответствии с требованиями международных и национальных стандартов, потребителей и заинтересованных сторон	Знает как организовать оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
		Умеет внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.
		Владеет навыками обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством.
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, потребителей, конкурентов	Знает, как осуществить маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов.
		Умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн.
		Владеет навыками осуществления продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.
	ОПК-4.2. Формирует каналы сбыта сервисных продуктов и услуг, а также осуществляет их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет	Знает, как осуществить маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов.
		Умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн.

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции*	Результаты обучения
		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	ОПК-5.1. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	Знает проблемы построения систем управления рисками и современные подходы к созданию систем управления, принципы управления конфликтами в организации и правила антикризисных коммуникаций.
		Умеет определять методы идентификации и оценки риска, которые соответствуют определенной рискованной ситуации, ранжировать по значимости группы заинтересованных в деятельности компании лиц и выстраивать систему коммуникаций с ними во время кризиса.
		Владеет навыками экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности и способами преодоления кризисных явлений.
	ОПК-5.2. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	Знает проблемы построения систем управления рисками и современные подходы к созданию систем управления, принципы управления конфликтами в организации и правила антикризисных коммуникаций.
		Умеет определять методы идентификации и оценки риска, которые соответствуют определенной рискованной ситуации, ранжировать по значимости группы заинтересованных в деятельности компании лиц и выстраивать систему коммуникаций с ними во время кризиса.
		Владеет навыками экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности и способами преодоления кризисных явлений.
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1. Осуществляет поиск нормативных правовых актов, регулирующих избранную сферу сервисной деятельности	Знает как осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области
		Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг
		Владеет навыками обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями
	ОПК-6.2. Обоснованно применяет нормативно-правовые акты в профессиональной деятельности	Знает как применять нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной сфере профессиональной области
	Умеет обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной	

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции*	Результаты обучения
		<p>деятельности</p> <p>Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг</p>
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания потребителей	Знает, как обеспечить соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ.
		Умеет соблюдать положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.
		Владеет навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.
	ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение норм и правил охраны труда и техники безопасности	Знает, как обеспечить соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ.
		Умеет соблюдать положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.
		Владеет навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.
ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1. Понимает принципы работы современных информационных технологий	Знает современные информационные технологии, применяемые на предприятиях сферы сервиса
		Умеет использовать информационные технологии, применяемые на предприятиях сферы сервиса
		Владеет навыками применения современных информационных технологий, применяемых на предприятиях сферы сервиса
	ОПК-8.2. Использует современные информационные технологий для решения задач профессиональной деятельности	Знает современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности предприятий сферы сервиса
		Умеет использовать информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности предприятий сферы сервиса
		Владеет навыками применения современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности на предприятиях сферы сервиса
Знания, умения и навыки ОПК-1 – ОПК-8		Дифференцированный зачет

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Общий объем практики составляет 9 зачетные единицы, 324 академических часов. Объем практики в форме практической подготовки составляет 324 академических часа

6 недель (2 курс) – очная форма обучения, 6 недель (3 курс) – заочная форма обучения.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной деятельности на практике, включая самостоятельную работу и объем (в академических часах)			Формы текущего контроля
		Установочная конференция	Инструктаж обучающихся по ознакомле	СР	
1.	<i>Подготовительный этап</i>	2	2		Проверка дневника
2.	<i>Производственный этап</i> Изучение направлений и тенденций развития отрасли, организация которой является базой практики в информационных источниках			10	Проверка отчета, дневника
	Изучение истории сервисной организации, структура организации (службы, отделы), место на рынке услуг			10	
	Изучение направлений деятельности сервисной организации			5	
	Определение особенностей взаимодействия с потребителями услуг (этапы обслуживания)			15	
	Описание технологий обслуживания			20	
	Осуществление контакта с клиентами для решения возникающих проблем			10	
	Описание технологии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов			10	
	Выполнение поручения руководителя практики от организации, сбор фактического материала			180	
	<i>Индивидуальное задание на практику:</i> Исследование процессов диверсификации в организации и разработка предложений по дальнейшей диверсификации услуг организации			40	
3.	<i>Подготовка отчета по практике</i> Заполнение отчета, дневника, индивидуального задания			20	Проверка отчета, дневника, индивидуального задания
	<i>Итого</i>	2	2	320	
	<i>Всего</i>	324			

7. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

Письменный отчет по практике и заполненный дневник по практике.

По результатам прохождения практики студент представляет отчет и дневник по практике в соответствии с календарным учебным графиком в первую неделю теоретического обучения (промежуточной аттестации), следующую после окончания практики (не позднее 7 дней после окончания практики (включая выходные и праздничные дни)).

Общий объем отчета составляет от 5 страниц машинописного текста. Отчет о прохождении производственной практики бакалавра в общем виде может включать следующие элементы:

Дневник по практике (Приложение 1).

Содержание.

Отчет по практике (Приложение 2).

Индивидуальное задание.

Выводы

Промежуточная аттестация - дифференцированный зачет.

ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ И СРОКАМ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ

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.

Оформление списка использованных источников.

Список использованной литературы должен быть выполнен в соответствии с правилами библиографического описания документов ГОСТ 7.1-2003 «Библиографическая запись. Библиографическое описание».

Использованные источники должны быть перечислены в следующем порядке:

- официальные и нормативные материалы;
- литературные источники на русском языке;
- литературные источники на иностранном языке;
- интернет-источники.

Использованные источники в рамках каждого их вида должны быть расположены в алфавитном порядке.

Оформление цитат и ссылок.

При использовании в работе материалов, заимствованных из литературных источников, цитировании различных авторов, необходимо делать соответствующие ссылки, а в конце работы

помещать в список использованных источников. Не только цитаты, но и произвольное изложение заимствованных из литературы принципиальных положений, включается в отчет со ссылкой на источник. Наличие в тексте отчета ссылок, пусть даже многочисленных, подчёркивает научную добросовестность автора.

Цитаты (выдержки) из источников и литературы используются в тех случаях, когда свою мысль хотят подтвердить точной выдержкой по определенному вопросу. Цитаты должны быть текстуально точными и заключены в кавычки. Если в цитату берется часть текста, т.е. не с начала фразы или с пропусками внутри цитируемой части, то место пропуска обозначается отточиями (три точки). В тексте необходимо указать источник приводимых цитат. Ссылки на использованные источники следует приводить в квадратных скобках, в которых указывается порядковый номер источника в списке использованных источников (например: [5]). После номера источника через запятую возможно указание номера страницы, на которую ссылается автор работы.

Оформление приложений.

Приложение – это часть работы, которая имеет дополнительное, обычно справочное значение, но является необходимой для более полного освещения темы. По содержанию приложения могут быть очень разнообразны: копии подлинных документов, выдержки из отчетных материалов, отдельные положения из инструкций и правил и т.д. По форме они могут представлять собой текст, таблицы, графики, карты. В приложения нельзя включать список использованной литературы, вспомогательные указатели всех видов, справочные комментарии и примечания, которые являются не приложениями к основному тексту, а элементами справочно-сопроводительного аппарата работы, помогающими пользоваться её основным текстом. Приложения оформляются как продолжение отчета на последних её страницах.

В тексте работы на все приложения должны быть даны ссылки. Приложения располагают в порядке ссылок на них в тексте работы.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение», его обозначения и степени.

Приложение должно иметь заголовок, который записывают симметрично относительно текста с прописной буквы отдельной строкой.

Приложения обозначают заглавными буквами русского алфавита, начиная с А, за исключением букв Ё, З, Й, О, Ч, Ь, Ы, Ъ. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность. Допускается обозначение приложений буквами латинского алфавита, за исключением букв I и O. В случае полного использования букв русского и латинского алфавитов допускается обозначать приложения арабскими цифрами. Если в документе одно приложение, оно обозначается «Приложение А».

Текст каждого приложения, при необходимости, может быть разделен на разделы, подразделы, пункты, подпункты, которые нумеруют в пределах каждого приложения. Перед номером ставится обозначение этого приложения.

Приложения должны иметь общую с остальной частью документа сквозную нумерацию страниц.

Отчет по практике сдается на кафедру для проверки преподавателем в первую неделю теоретического обучения (промежуточной аттестации, научных исследований), следующую после окончания практики, по расписанию.

Если отчет выполнен в соответствии с изложенными требованиями, то он возвращается студенту с пометкой руководителя «допущен к защите». Если в отчете имеются неточности, ошибки, то руководитель на полях или в рецензии делает соответствующие замечания и возвращает студенту с пометкой «на доработку».

При защите студент кратко излагает основные положения работы, последовательность учетных операций, отвечает на вопросы руководителя. В результате защиты студент может получить оценку «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Защищенные отчеты студентам не возвращаются.

По окончании практики студент защищает отчет о прохождении практики в сроки, установленные учебными планами и выпускающей кафедрой, и принимает участие в работе итоговой конференции, проводимой институтом.

Аттестация по итогам практики осуществляется на основе оценки решения обучающимся задач практики, отзыва руководителей практики об уровне его знаний и квалификации. По

результатам аттестации выставляется дифференцированная оценка. Защиту отчета принимает руководитель практики от кафедры.

В случае недопущения отчета о прохождении практики к защите студент обязан доработать его в соответствии с замечаниями и после доработки повторно сдать отчет на проверку.

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

1. Описание показателей и критериев оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности:

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Показатели оценивания (результаты обучения)	Процедуры оценивания (оценочные средства)	
			текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ОПК-1.1. Осуществляет поиск, отбор технологических новаций в сервисной деятельности и применяет их	Умеет осуществлять поиск технологических новаций в сервисной деятельности	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
		Владеет навыками применения технологических новаций в сервисной деятельности	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
	ОПК-1.2. Использует современное программное обеспечение для решения профессиональных задач в сфере сервиса	Умеет использовать основные программные продукты для организации работы предприятия сферы сервиса	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
		Владеет навыками применения основных программных продуктов для сферы сервиса	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ОПК-2.1. Определяет цели и задачи сервисной деятельности организации	умеет определять цели и задачи сервисной деятельности организации	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
		владеет навыками определения цели и задач сервисной деятельности организации	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
	ОПК-2.2. Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности организаций сферы сервиса и их подразделений	умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации, координации и контроля деятельности организаций сферы сервиса и их подразделений	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
		владеет навыками использования основных методов и приемов планирования,	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Показатели оценивания (результаты обучения)	Процедуры оценивания (оценочные средства)	
			текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация
		организации, мотивации, координации и контроля деятельности организаций сферы сервиса и их подразделений		собеседования
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ОПК-3.1. Определяет требования потребителей и заинтересованных сторон к качеству услуг	Умеет внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
		Владеет навыками обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством.	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
	ОПК-3.2. Обеспечивает качество процессов оказания услуг в соответствии с требованиями международных и национальных стандартов, потребителей и заинтересованных сторон	Умеет внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000.	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
		Владеет навыками обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством.	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ОПК-4.1. Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, потребителей, конкурентов	Умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн.	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
		Владеет навыками осуществления продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
	ОПК-4.2. Формирует каналы сбыта сервисных продуктов и услуг, а также осуществляет их продвижение, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет	Умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе онлайн.	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
		Владеет навыками осуществления продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет.	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Показатели оценивания (результаты обучения)	Процедуры оценивания (оценочные средства)	
			текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ОПК-5.1. Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности	Умеет определять методы идентификации и оценки риска, которые соответствуют определенной рискованной ситуации, ранжировать по значимости группы заинтересованных в деятельности компании лиц и выстраивать систему коммуникаций с ними во время кризиса.	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
		Владеет навыками экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности и способами преодоления кризисных явлений.	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
	ОПК-5.2. Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности	Умеет определять методы идентификации и оценки риска, которые соответствуют определенной рискованной ситуации, ранжировать по значимости группы заинтересованных в деятельности компании лиц и выстраивать систему коммуникаций с ними во время кризиса.	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
		Владеет навыками экономически обосновывать необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности и способами преодоления кризисных явлений.	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ОПК-6.1. Осуществляет поиск нормативных правовых актов, регулирующих избранную сферу сервисной деятельности	Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
		Владеет навыками обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Показатели оценивания (результаты обучения)	Процедуры оценивания (оценочные средства)	
			текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация
	ОПК-6.2. Обоснованно применяет нормативно-правовые акты в профессиональной деятельности	Умеет обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
		Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ОПК-7.1. Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания потребителей	Умеет соблюдать положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
		Владеет навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
	ОПК-7.2. Обеспечивает соблюдение норм и правил охраны труда и техники безопасности	Умеет соблюдать положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
		Владеет навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности	ОПК-8.1. Понимает принципы работы современных информационных технологий	Умеет использовать информационные технологии, применяемые на предприятиях сферы сервиса	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
		Владеет навыками применения современных информационных технологий, применяемых на предприятиях сферы сервиса	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
	ОПК-8.2. Использует современные информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности	Умеет использовать информационные технологии для решения задач профессиональной деятельности предприятий сферы сервиса	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования

Код и наименование формируемой компетенции	Код и наименование индикатора достижения формируемой компетенции	Показатели оценивания (результаты обучения)	Процедуры оценивания (оценочные средства)	
			текущий контроль успеваемости	промежуточная аттестация
		Владеет навыками применения современных информационных технологий для решения задач профессиональной деятельности на предприятиях сферы сервиса	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
Знания, умения и навыки ОПК-1 – ОПК-8		Дифференцированный зачет		защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования

2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, описание шкал оценивания

Период	Содержание задания	Формируемые компетенции	Источник информации
1-я неделя	Заполнить дневник, отразить в отчете: - Направления и тенденции развития отрасли, организация которой является базой практики (теоретический вопрос); - 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-4 ОПК-6 ОПК-7	Литература учебная, научная (БИЦ СКСИ, ЭБС IPRBooks, Юрайт) Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений
2-я неделя	Заполнить дневник, отразить в отчете: Направления деятельности предприятия, отразить в отчете: - перечень направлений деятельности - раскрыть сущность деятельности по каждому направлению	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4 ОПК-5 ОПК-6 ОПК-7	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений
3-я неделя	Заполнить дневник, отразить в отчете: 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-4 ОПК-5 ОПК-6 ОПК-7	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений
4-я неделя	Заполнить дневник, отразить в отчете: Описать сервисные технологии, используемые в процессе обслуживания в организации, отразить в отчете - описание технологий обслуживания (2 технологии) 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
5-я неделя	Заполнить дневник, отразить в отчете: 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)	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4 ОПК-5 ОПК-6 ОПК-7	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений

Период	Содержание задания	Формируемые компетенции	Источник информации
	- 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		
6-я неделя	Заполнить дневник, отразить в отчете: 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 - подготовить отчет о практике	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4ОПК-5 ОПК-6 ОПК-7 ОПК-8	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений

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.

3. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

Оценка знаний, умений, навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по практике, проводится в форме текущей и промежуточной аттестации. Текущий контроль успеваемости предполагает оценку руководителем практики от института или профильной организации каждого этапа практики с отметкой в рабочем графике проведения практики «выполнено» / «не выполнено».

Промежуточная аттестация по практике проводится с целью выявления соответствия уровня практических умений и навыков требованиям ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис в форме зачета с оценкой (дифференцированного зачета).

Оценивание знаний, умений, навыков определены процедурой проведения дифференцированного зачета. Оценивание результатов практики происходит в два этапа.

1. Проверка правильности составления отчета по формальным признакам и наличия отзыва-характеристики.

2. Оценивание уровня сформированности компетенций на основе защиты отчета о практике, осуществляемой в форме собеседования.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

Учебная литература:

1. Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 3-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2021. — 207 с. — ISBN 978-5-394-04001-6. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/99368.html>

2. Назаркина, В. А. Сервисная деятельность. Практикум : учебное пособие / В. А. Назаркина, Ю. О. Владыкина, Б. И. Штейнгольц ; под редакцией В. А. Назаркина. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2014. — 100 с. — ISBN 978-5-7782-2529-9. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/45014.html>

3. Каменева, С. Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг : учебное пособие для вузов / С. Е. Каменева. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 76 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15300-2. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/520455>

4. Назаркина, В. А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие / В. А. Назаркина, Л. Н. Стребкова. — Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2015. — 104 с. — ISBN 978-5-7782-2796-5. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/91518.html>

5. Бражников, М. А. Сервисология : учебное пособие для вузов / М. А. Бражников. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 144 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-13343-1. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/519336>



Программное обеспечение

MicrosoftWindows, Консультант плюс, MicrosoftOffice 2007 Standard

Профессиональные базы данных

Международная реферативная база журналов и статей Web of Science - <https://www.clarivate.ru/products/web-of-science/>

Информационные справочные системы

Справочно-правовая система «КонсультантПлюс» – <http://www.consultant.ru/>

Поисковые системы

Поисковая система Google – <https://www.google.ru/>

Поисковая система Yandex – <https://www.yandex.ru>

Поисковая система Rambler – <http://www.rambler.ru>

Интернет-ресурсы

Единая коллекция цифровых образовательных ресурсов - <http://school-collection.edu.ru/>

Электронная библиотека «Все учебники» - <http://www.vse-uchebniki.ru/>

Цифровой образовательный ресурс IPРsmart» - <http://www.iprbookshop.ru/>

Научная электронная библиотека - <http://www.elibrary.ru/>

Портал открытых данных – <https://data.gov.ru/>

Научная электронная библиотека «Киберленинка» - <http://cyberleninka.ru/>

Национальная Электронная Библиотека (НЭБ)- <https://rusneb.ru>

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ПРАКТИКИ

Для проведения практики необходимы: организации, учреждения и предприятия, а также учебно-научные подразделения Института, оснащенные компьютерным оборудованием в объемах, достаточных для достижения целей практики. В случае проведения практики на базе СКСИ - Учебно-практическая лаборатория «МАГИСТР-Тур», БИЦ СКСИ, кафедра сервиса и туризма. Для проведения промежуточной аттестации по дисциплине используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Для самостоятельной работы обучающихся используется аудитория, оснащенная компьютерной техникой с возможностью подключения к сети Интернет и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.

Для практической подготовки обучающихся используются аудитория, оснащенная учебной мебелью, экраном, ноутбуком и проектор (при отсутствии экрана, ноутбука и проектора – учебная доска).

Материально-техническое обеспечение производственной практики должно быть достаточным для достижения целей практики и должно соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

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

ПРИЛОЖЕНИЯ

Приложение 1

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

Социально-психологический факультет

Кафедра сервиса 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	4 часа Участие в установочной конференции. Прохождение производственного инструктажа обучающегося по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка.	Фиксация в дневнике по практике
2	Производственный этап	300 часов Изучение направлений и тенденций развития отрасли, организация которой является базой практики в информационных источниках	Отчет по практике: 1. Направления и тенденции развития отрасли, предприятие которой является базой практики (теоретический вопрос)
		Изучение истории сервисной организации, структура организации (службы, отделы), место на рынке услуг	Отчет по практике: 2. Характеристика организации, включенной в процесс сервисной деятельности
		Изучение направлений деятельности сервисной организации	Отчет по практике: 3. Направления деятельности организации
		Определение особенностей взаимодействия с потребителями услуг (этапы обслуживания)	Отчет по практике: 4. Процессы обслуживания в организации сферы услуг
		Описание технологий обслуживания	Отчет по практике: 5. Сервисные технологии, используемые в процессе обслуживания в организации
		Осуществление контакта с клиентами для решения возникающих проблем	Отчет по практике: 6. Коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках с клиентами
		Описание технологии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов	Отчет по практике: 7. Контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов
	Индивидуальное задание на практику	Исследование процессов диверсификации в организации и разработка предложений по дальнейшей диверсификации услуг организации	Отчет по практике: 8. Индивидуальное задание: диверсификация сервисной деятельности в организации
3	Заключительный этап	20 часов Анализ информации, подготовка отчета по практике	Дневник и отчет по практике
		Защита отчет по практике	Выступление на защите отчета 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 информационных источниках	
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

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

3. Характеристика на обучающегося о его работе в период прохождения практики

Руководитель практики от организации

должность

подпись

И.О. Фамилия

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

Социально-психологический факультет

Кафедра сервиса 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 _____

Ответственное лицо от профильной
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