

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

УТВЕРЖДАЮ

Декан СПФ

_____ Т.В. Поштарева
«20» мая 2024 г.

ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
Ознакомительная

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.....	3
5. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ.....	4
6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ.....	6
7. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ	6
8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ (ОЦЕНОЧНЫЕ МАТЕРИАЛЫ) ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ.....	9
9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ.....	13
10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ПРАКТИКИ	14
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	15

1. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

Целями учебной практики у студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис являются:

- закрепление знаний и умений по работе в контактной зоне;
- закрепление знаний и умений по развитию процессов сервиса в контактной зоне во взаимосвязи с требованиями потребителей.

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 учебной практики у студентов направления подготовки 43.03.01 Сервис являются:

- ознакомление с деятельностью предприятия сервиса;
- формирование умений, связанных с выполнением основных функций профессиональной деятельности в контактной зоне предприятия сферы сервиса;
- формирование умений, связанных с организацией контактной зоны предприятия сервиса;

3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Учебная практика относится к Блоку 2 «Практики», Обязательной части, разделу Б 2. У – Учебная практика (Б.2. У.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)
Экономика и предпринимательство в сервисе	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса
Культура и стилистика деловой речи	Основы кросскультурных коммуникаций в сервисе
Сервисология	Международный протокол
Психология	Логистика
Сервисная деятельность	Бизнес-планирование
Социология	Информационные технологии в сервисе
	Иностранный язык делового общения (второй)
	Производственная практика (Сервисная)
	Производственная практика (организационно-управленческая)
	Производственная практика (преддипломная)

4. СПОСОБЫ, МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

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

Основной формой прохождения учебной практики является рассредоточенная: по периодам проведения практик - путем сочетания в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения практик с периодами учебного времени для проведения теоретических занятий.

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

Учебная практика 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.

Учебная практика проводится:

- в 3-м триместре для студентов очной формы обучения (рассредоточено в течение триместра),
- в 6-м триместре для студентов заочной формы обучения (рассредоточено в течение триместра).

Общее время практики составляет 6 недель, общий объем практики 216 академических часов (6 ЗЕТ).

5. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции*	Результаты обучения
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Находит, интерпретирует, критически анализирует и синтезирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи	Знает сущность, свойства, виды и источники информации, методы поиска и критического анализа информации
		Умеет осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации; обобщать результаты анализа для решения поставленных задач
		Владеет навыками поиска, анализа и обработки информации
	УК-1.2. Использует системный подход для решения поставленных задач	Знает сущность и принципы системного подхода
		Умеет анализировать задачу с использованием системного подхода
		Владеет навыками системного анализа для решения поставленных задач
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами общества для решения поставленных задач	Знает особенности работы в коллективе
		Умеет применять современные технологии взаимодействия с членами общества для решения поставленных задач
	УК-3.2. Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	Знает основные приемы и нормы социального взаимодействия
		Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе
		Владеет навыками социального взаимодействия и работы в команде
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых)	УК-4.1 Ведёт обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	Знает нормы и правила государственного языка Российской Федерации
		Умеет коммуницировать в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации
		Владеет навыками обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации

Код и наименование компетенции	Код и индикатор (индикаторы) достижения компетенции*	Результаты обучения
языке(ах)	УК-4.2 Ведёт обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке	Знает нормы и правила иностранного языка
		Умеет коммуницировать в устной и письменной формах на иностранном языке
		Владеет навыками обмена деловой информацией в устной и письменной формах на иностранном языке
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Учитывает межкультурное разнообразие в ходе мировоззренческой оценки происходящих процессов в обществе	Знает основные исторические закономерности
		Умеет интерпретировать современное состояние общества с позиций межкультурного разнообразия
		Владеет навыками учета особенностей восприятия межкультурного разнообразия в ходе мировоззренческой оценки происходящих процессов в обществе
	УК-5.2. Анализирует современное состояние общества на основе знания истории, а также с позиций этики и философских знаний	Знает основы историко-культурного развития общества с позиции истории
		Умеет интерпретировать современное состояние общества на основе знания истории
		Владеет навыками анализа исторических фактов, оценки явлений культуры;
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1. Использует инструменты и методы управления своим временем для достижения поставленных целей	Знает инструменты и методы управления своим временем
		Умеет выбирать наиболее эффективные способы управления временем
		Владеет навыками эффективного использования своего времени для достижения поставленных целей
	УК-6.2. Определяет задачи и траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни, предпринимает меры по её реализации	Знает основные методики самоконтроля, саморазвития и самообразования на протяжении всей жизни
		Умеет эффективно планировать и контролировать собственное время
		Владеет навыками управления собственным временем.
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
Знания, умения и навыки УК-1,3,4,5,6, ОПК-1		Дифференцированный зачет

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Общий объем практики составляет 6 зачетных единиц, 216 академических часа. 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 ознакомлению	СР	
1.	<i>Подготовительный этап</i>	2	2		Проверка дневника
2.	<i>Производственный этап</i> Направления и тенденции развития отрасли, организация которой является базой практики (теоретический вопрос)			10	Проверка отчета, дневника
	Характеристика организации, включенной в процесс сервисной деятельности			10	
	Направления деятельности организации			6	
	Контактная зона организации			16	
	Организация процессов сервиса в организации			10	
	Должностные обязанности работника контактной зоны			10	
	Коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках с клиентами			10	
	Выполнение поручения руководителя практики от, Сбор фактического материала			120	
3.	<i>Подготовка отчета по практике</i> Заполнение отчета, дневника			20	Проверка отчета, дневника, индивидуального задания
	<i>Итого</i>	2	2	192	
	<i>Всего</i>	216			

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, Ъ, Ы, Ь. 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
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1. Находит, интерпретирует, критически анализирует и синтезирует информацию, требуемую для решения поставленной задачи	Умеет осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации; обобщать результаты анализа для решения поставленных задач	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
		Владеет навыками поиска, анализа и обработки информации	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
	УК-1.2. Использует системный подход для решения поставленных задач	Умеет анализировать задачу с использованием системного подхода	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
		Владеет навыками системного анализа для решения поставленных задач	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1. Осуществляет обмен информацией, знаниями и опытом с членами общества для решения поставленных задач	Умеет применять современные технологии взаимодействия с членами общества для решения поставленных задач	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
		Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
	УК-3.2. Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	Владеет навыками социального взаимодействия и работы в команде	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
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1 Ведёт обмен деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	Умеет коммуницировать в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
		Владет навыками обмена деловой информацией в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
	УК-4.2 Ведёт обмен деловой информацией в устной и письменной формах не менее чем на одном иностранном языке	Умеет коммуницировать в устной и письменной формах на иностранном языке	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
		Владет навыками обмена деловой информацией в устной и письменной формах на иностранном языке	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.1. Учитывает межкультурное разнообразие в ходе мировоззренческой оценки происходящих процессов в обществе	Умеет интерпретировать современное состояние общества с позиций межкультурного разнообразия	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
		Владет навыками учета особенностей восприятия межкультурного разнообразия в ходе мировоззренческой оценки происходящих процессов в обществе	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
	УК-5.2. Анализирует современное состояние общества на основе знания истории, а также с позиций этики и философских знаний	Умеет интерпретировать современное состояние общества на основе знания истории	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
		Владет навыками анализа исторических фактов, оценки явлений культуры	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей	УК-6.1. Использует инструменты и методы управления своим временем для достижения поставленных целей	Умеет выбирать наиболее эффективные способы управления временем	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
		Владет навыками эффективного использования своего времени для достижения поставленных целей	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
жизни	УК-6.2. Определяет задачи и траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни, предпринимает меры по её реализации	Умеет эффективно планировать и контролировать собственное время	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
		Владеет навыками управления собственным временем	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
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
Знания, умения и навыки УК-1,3,4,5,6, ОПК-1		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

Содержание задания	Формируемые компетенции	Источник информации
Показать направления и тенденции развития отрасли, организация которой является базой практики (теоретический вопрос), отразить в отчете - краткое изложение современных направлений и тенденций отрасли	УК-1 ОПК-1	Литература учебная, научная (БИЦ СКСИ, ЭБС IPRBooks, Юрайт)
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	УК-6 ОПК-1	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений
Показать направления деятельности предприятия, отразить в отчете: - перечень направлений деятельности	УК-6 ОПК-1	Руководители и специалисты соответствующих

Содержание задания	Формируемые компетенции	Источник информации
- раскрыть сущность деятельности по каждому направлению		структурных подразделений
Контактная зона организации, отразить в отчете - структура контактной зоны - ресурсы контактной зоны (материальные, кадровые, информационные)	УК-3,4,6 ОПК-1	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений
Организация процессов сервиса в организации с учетом требований потребителя, отразить в отчете - анализ книги жалоб и предложений и принятых решений по ним	УК-4,5 ОПК-1	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений
Должностные обязанности работника контактной зоны, отразить в отчете - анализ должностной инструкции сотрудника контактной зоны	УК-1,3,4 ОПК-1	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений
Коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках с клиентами, отразить в отчете - результаты наблюдения за коммуникациями сотрудника и клиента в контактной зоне (качество речи, использование иностранного языка, реакция на вызовы)	УК-4,5 ОПК-1	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений
Ежедневная работа (6 часов в день), отразить в дневнике - выполнение поручения руководителя практики от организации	УК-1,3,4,5,6 ОПК-1	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-ychebniki.ru/>

Цифровой образовательный ресурс IPRsmart» - <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>

Журналы и периодика

[Журнал Сервис в России и за рубежом \(@service-rusjournal\) - SciUp.org](https://sciup.org/service-rusjournal) – <https://sciup.org/service-rusjournal>

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 УЧЕБНОЙ (ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ) 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 производственной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля
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	172 часа Изучение направлений и тенденций развития отрасли, организация которой является базой практики в информационных источниках	Отчет по практике: 1. Направления и тенденции развития отрасли
		Изучение истории организации сервиса, структура предприятия (службы, отделы), место на рынке услуг	Отчет по практике: 2. Характеристика предприятия, включенного в процесс сервисной деятельности
		Изучение направлений деятельности организации	Отчет по практике: 3. Направления деятельности предприятия
		Описание структуры контактной зоны организации	Отчет по практике: 4. Характеристика контактной зоны организации
		Анализ функций работника контактной зоны организации	Отчет по практике: 6. Должностные обязанности работника контактной зоны
		Анализ коммуникаций	Отчет по практике: 7. Коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках с клиентами
		Выполнение поручения руководителя практики от организации, сбор фактического материала	Фиксация в дневнике и отчете по практике
	Индивидуальное задание на практику	Организация процесса обслуживания потребителя с учетом его требований в контактной зоне организации	Отчет по практике: 5. Организация процессов сервиса в организации с учетом требований потребителя
3	Заключительный этап	Анализ информации, подготовка отчета по практике	Дневник и отчет по практике, защита отчета по практике
		Защита 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	Прохождение производственного инструктажа обучающегося 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 организации сервиса, структура предприятия (службы, отделы), место на рынке услуг	
4	Изучение направлений деятельности организации	
5	Описание структуры контактной зоны организации	
6	Анализ функций работника контактной зоны организации	
7	Анализ коммуникаций	
8	Выполнение поручения руководителя практики от организации, сбор фактического материала	
9	Индивидуальное задание: Организация процесса обслуживания потребителя с учетом его требований в контактной зоне 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 (выполнено/не выполнено)
1			
2			
3			
4			
5			

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

Социально-психологический факультет

Кафедра сервиса и туризма

ОТЧЕТ ПО УЧЕБНОЙ (ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ) ПРАКТИКЕ

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
2. Характеристика предприятия, включенного в процесс сервисной деятельности
3. Направления деятельности предприятия
4. Характеристика контактной зоны организации
5. Организация процессов сервиса в организации с учетом требований потребителя
6. Должностные обязанности работника контактной зоны
7. Коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках с клиентами