

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

УТВЕРЖДАЮ

Декан СПФ

_____ Т.В. Поштарева

«__» мая 2025 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 – 2025

Разработана

Канд. филос. наук, доцент, доцент
кафедры СТ

_____ Т.В. Вергун

Согласована

Зав. выпускающей кафедрой СТ

_____ Т.В. Вергун

Рекомендована

на заседании кафедры

от «__» мая 2025 г.

протокол № __

Зав. кафедрой _____ Т.В. Вергун

Одобрена

на заседании учебно-методической
комиссии СПФ

от «__» мая 2025 г.

протокол № __

Председатель УМК

_____ Т.В. Поштарева

Ставрополь 2025 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, кафедры 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
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	Владеет навыками социального взаимодействия и работы в команде
		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 задач, 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 отчётных 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
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
	УК-3.2. Соблюдает установленные нормы и правила командной работы, несет личную ответственность за общий результат	Умеет устанавливать и поддерживать контакты, обеспечивающие успешную работу в коллективе	Ведение дневника и отчета по практике	защита отчета о практике, осуществляемая в форме собеседования
		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
		Владеет 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
		Владеет 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
		Владеет 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
		Владеет 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
		Владеет 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

Microsoft Windows, Консультант плюс, Microsoft Office 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 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>

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 <i>(выполнено/не выполнено)</i>
1			
2			
3			
4			
5			

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

ДОЛЖНОСТЬ

ПОДПИСЬ _____

И.О. Фамилия

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