

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

УТВЕРЖДАЮ

Декан СТУ

«19» мая 2023 г.



**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**  
Преддипломная

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

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

Квалификация выпускника – бакалавриат

Форма обучения: очная, заочная

**Год начала подготовки – 2023**

Разработана

Канд. филос. наук, доцент, доцент

кафедры СТ

Т.В. Вергун

Согласована

Зав. выпускающей кафедрой СТ

Т.В. Вергун

Рекомендована

на заседании кафедры

от «19» мая 2023 г.

протокол № 10

Зав. кафедрой Т.В. Вергун

Одобрена

на заседании учебно-методической

комиссии СПФ

от «19» мая 2023 г.

протокол № 9

Председатель УМК

Т.В. Поштарева

Ставрополь 2023 г.

## 1. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

Целями производственной (Преддипломной) практики являются:

- закрепление знаний и умений в области развития технологий процесса сервиса, психологических особенностей взаимодействия с потребителями в контактной зоне;
- развитие процессов сервисной деятельности с учетом различных факторов;
- сбор фактического материала для ВКР в соответствии с темой.

## 2. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Задачами производственной практики (Преддипломная) являются:

- ознакомиться с деятельностью предприятия социокультурного сервиса;
- ознакомиться с технологиями процесса сервиса, в том числе инновационными;
- овладеть технологиями экспертизы и диагностики, используемыми на предприятии сферы сервиса;
- овладеть технологиями управления качеством обслуживания на предприятии сферы сервиса
- развить навыки изучения научно-технической информации по сервисной деятельности и управлению предприятием сферы сервиса.

## 3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Производственная практика Б.2. П.3. (Преддипломная) относится к Блоку 2 части, формируемой участниками образовательных отношений.

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

#### 4. ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Производственная (Преддипломная) практика проводится в дискретной форме. Способ проведения практики – стационарная и выездная.

#### 5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

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

Производственная практика (Преддипломная) проводится в триместре В (очная форма обучения) и в триместре Г (заочная форма обучения).

#### 6. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
ОПК-1 способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	уметь: использовать способы применения технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса; применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса владеть: навыками применения технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса
ОПК-2 способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	уметь: реализовывать способы осуществления основных функций управления сервисной деятельностью; осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью владеть: навыками осуществления основных функций управления сервисной деятельностью
ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	уметь: осуществлять способы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности владеть: навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ОПК-4 способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	уметь: применять способы осуществления исследования рынка, организации продажи и продвижения сервисных продуктов; осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов владеть: навыками осуществления исследования рынка, организации продажи и продвижения сервисных продуктов

<p>ОПК-5 способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>уметь: реализовывать способы принятия экономически обоснованных решений, обеспечения экономической эффективности организаций избранной сферы профессиональной деятельности; принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности владеть: навыками принятия экономически обоснованных решений, обеспечения экономической эффективности организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>
<p>ОПК-6 способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</p>	<p>уметь: актуализировать способы применения в профессиональной деятельности нормативных правовых актов в сфере сервиса; применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса владеть: навыками применения в профессиональной деятельности нормативных правовых актов в сфере сервиса</p>
<p>ОПК-7 способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>	<p>уметь: отбирать способы обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности; обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности владеть: навыками обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p>

## 7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

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

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды производственной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		Формы текущего контроля
1	Подготовительный этап	Участие в установочной конференции	2	подпись в листе при получении дневника
		Прохождение производственного инструктажа обучающегося по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка	2	отчет по практике

2	Направления и тенденции развития отрасли, организация которой является базой практики (теоретический вопрос)	Изучение направлений и тенденций развития отрасли, организация которой является базой практики в информационных источниках	10	отчет по практике
3	Характеристика организации, включенной в процесс сервисной деятельности	Изучение истории организации сервиса, структура предприятия (службы, отделы), место на рынке услуг	10	отчет по практике
4	Направления деятельности организации	Изучение направлений деятельности сервисной организации	5	отчет по практике
5	Общеправовые знания в деятельности организаций сферы сервиса	Представление перечня нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность сервисной организации	10	отчет по практике
6	Организация контактной зоны	Описание составляющих элементов контактной зоны в сервисной организации	15	отчет по практике
7	Планирование деятельности организации, в том числе планирование ассортимента услуг с учетом различных факторов и в зависимости от спроса	Изучение планов деятельности, в соответствии со спросом потребителя в сервисной организации	10	отчет по практике
8	Технологии процессов сервиса, формирование клиентских отношений с учетом требований потребителя	Описание технологий обслуживания и формирования клиентских отношений с учетом потребностей потребителя	10	отчет по практике
10	Экспертиза, диагностика организации сервиса и контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Описание параметров и инструментов проведения экспертизы и диагностики процесса сервиса и контроля качества обслуживания потребителя, проведение экспертизы и диагностики процесса обслуживания Описание технологии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов.	30	отчет по практике
11	Коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках с клиентами	Анализ коммуникаций	10	отчет по практике
12	Индивидуальные задания по теме бакалаврской работе	Описание выполненных заданий по теме бакалаврской работы	10	отчет по практике
13	Ежедневная работа в организации (6 часов в день)	Выполнение поручения руководителя практики от организации, сбор фактического материала	180	дневник по практике
14	Заключительный этап	Анализ информации, подготовка отчета по практике	18	Отчет и дневник по практике, выступление по
		Защита отчет по практике	2	

				отчету по практике
		<b>ИТОГО</b>	<b>324</b>	

### **8. ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ НА ПРАКТИКЕ**

Основными образовательными технологиями, используемыми на практике, являются:

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

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

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

Основными информационными технологиями, используемыми на практике, являются:

- получение студентом необходимой учебной информации под руководством преподавателя или самостоятельно

- сбор материала на предприятии в рамках выполнения задания;
- использование компьютерного оборудования при проведении практики.

### **8. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ**

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

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

Промежуточная аттестация - дифференцированный зачет

### **ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ**

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

Отчет по практике должен быть напечатан одним цветом (черным) на одной стороне стандартного листа бумаги формата А4 (кегель 14 п., межстрочный интервал – 1,5, гарнитура шрифта – 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 абзачного отступа в одну строку с ее номером через тире. Таблицу с большим количеством строк допускается переносить на другой лист (страницу). При переносе части таблицы название помещают только над первой частью таблицы. Над другими частями пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы, например: «Продолжение таблицы 1».

Оформление иллюстраций.

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

На все иллюстрации должны быть даны ссылки в работе.

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

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

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

Компетенции (уровни сформированности)	Результаты обучения	Показатель оценивания	Критерии оценивания
ОПК-1 способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	уметь: применять способы реализации технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса; применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса владеть: навыками применения технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса	Владение способами применения технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса	Полное и точное изложение способов применения технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса
ОПК-2 способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	уметь: актуализировать способы осуществления основных функций управления сервисной деятельностью; осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью владеть: навыками осуществления основных функций управления сервисной деятельностью	Демонстрация умения использовать теоретические знания для выполнения индивидуального задания	Наличие в дневнике и отчете выполненного задания

<p>ОПК-3 способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>уметь: применять способы обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности; обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности владеть: навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>Демонстрация знания способов обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности Демонстрация навыков обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</p>	<p>Наличие в дневнике и отчете выполненного индивидуального задания</p>
<p>ОПК-4 способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</p>	<p>уметь: применять способы осуществления исследования рынка, организации продажи и продвижения сервисных продуктов; осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов владеть: навыками осуществления исследования рынка, организации продажи и продвижения сервисных продуктов</p>	<p>Демонстрация знания способов и умения осуществления исследования рынка, организации продажи и продвижения сервисных продуктов</p>	<p>Наличие в дневнике и отчете выполненного задания</p>
<p>ОПК-5 способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>уметь: находить способы принятия экономически обоснованных решений, обеспечения экономической эффективности организаций избранной сферы профессиональной деятельности; принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности владеть: навыками принятия экономически обоснованных решений, обеспечения экономической эффективности организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>Демонстрация знания способов и умения принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</p>	<p>Наличие в дневнике и отчете выполненного задания</p>



ОПК-6 способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	уметь: определять способы применения в профессиональной деятельности нормативных правовых актов в сфере сервиса; применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса владеть: навыками применения в профессиональной деятельности нормативных правовых актов в сфере сервиса	Демонстрация знания способов, умения и навыков применения в профессиональной деятельности нормативных правовых актов в сфере сервиса	Наличие в дневнике и отчете выполненного индивидуального задания
ОПК-7 способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	уметь: применять способы обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности; обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности владеть: навыками обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Демонстрация знания способов, умения и навыков обеспечения безопасности обслуживания потребителей и соблюдения требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Наличие в дневнике и отчете выполненного индивидуального задания

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

Содержание задания	Формируемые компетенции	Источник информации
Раскрыть направления и тенденции развития отрасли, организация которой является базой практики (теоретический вопрос)	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4 ОПК-7	Литература учебная, научная (БИЦ АНО ВО СКСи, ЭБС IPR Books )
Представить характеристику предприятия, включенного в процесс сервисной деятельности, отразить в отчете: - историю развития предприятия - место предприятия на рынке услуг - основные учредительные документы - организационную структуру управления предприятием	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-6ОПК-7	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений организации
Показать направления деятельности предприятия, отразить в отчете: - перечень направлений деятельности - раскрыть сущность деятельности по каждому	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4ОПК-5 ОПК-6	Руководители и специалисты соответствующих структурных

направлению	ОПК-7	подразделений организации	
Общеправовые знания в деятельности организаций сферы сервиса, отразить в отчете - представить перечень нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность сервисной организации - дать анализ основных положений нормативно-правовых документов	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4ОПК-5 ОПК-6 ОПК-7	Руководители специалисты соответствующих структурных подразделений организации	и
Организация контактной зоны, отразить в отчете - описание составляющих элементов контактной зоны в сервисной организации (материальные, кадровые и информационные ресурсы)	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4ОПК-5 ОПК-6 ОПК-7	Руководители специалисты соответствующих структурных подразделений организации	и
Планирование деятельности организации, в том числе планирование ассортимента услуг с учетом различных факторов и в зависимости от спроса, отразить в отчете - анализ планов деятельности контактных зон, разработанных с учетом требований потребителя - провести исследование используемых инструментов для изучения требований потребителя - разработать перечень инструментов для изучения требований потребителя	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4ОПК-5 ОПК-6 ОПК-7	Руководители специалисты соответствующих структурных подразделений организации	и
Технологии процессов сервиса, формирование клиентских отношений с учетом требований потребителя, отразить в отчете - описание технологий обслуживания - описание процессов обслуживания, разработанных с учетом потребностей потребителя	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4ОПК-5 ОПК-6 ОПК-7	Руководители специалисты соответствующих структурных подразделений организации	и
Экспертиза, диагностика организации сервиса и контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов, отразить в отчете - описание параметров и инструментов проведения экспертизы и диагностики процесса сервиса - описание процесса контроля качества обслуживания потребителя - проведение экспертизы и диагностики процесса обслуживания	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4ОПК-5 ОПК-6 ОПК-7	Руководители специалисты соответствующих структурных подразделений организации	и
Коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках с клиентами, отразить в отчете - условия обслуживания иностранных клиентов (знания иностранного языка (ов) у персонала контактных зон, наличие печатной продукции на иностранном языке в контактной зоне) - сведения о подготовке, переподготовке и аттестации персонала контактных зон по направлению «Культура речи» - описание опыта контакта с потребителем по телефону и в контактной зоне организации	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4ОПК-5 ОПК-6 ОПК-7	Руководители специалисты соответствующих структурных подразделений организации	и
Индивидуальные задания по теме бакалаврской работе, отразить в отчете - отчет о выполненных заданиях по теме бакалаврской работы	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4ОПК-5 ОПК-6 ОПК-7	Руководители специалисты соответствующих структурных подразделений организации	и
Ежедневная работа (6 часов в день), отразить в дневнике -отчет о выполненном поручении руководителя практики от организации	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4ОПК-5 ОПК-6	Руководители и специалисты соответствующих структурных	

	ОПК-7	подразделений организации
--	-------	------------------------------

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

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

Промежуточная аттестация по практике проводится руководителем практики от института.

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

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

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

**11.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ**

А) учебная литература:

- 1.Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]/ Валеева Е.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 142 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>.— ЭБС «IPRbooks»
- 2.Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: учебник/ В.Г. Велединский. - М. : КНОРУС, 2013. - 175 с.
3. Воробьев А.Л. Планирование и организация эксперимента в управлении качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Воробьев А.Л., Любимов И.И., Косых Д.А.— Электрон. текстовые данные.— Оренбург: Оренбургский государственный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 344 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/33648.html>.— ЭБС «IPRbooks»
4. Джеймс Р. Эванс Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по специальности «Менеджмент организации»/ Джеймс Р. Эванс— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015.— 673 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52065.html>.— ЭБС «IPRbooks»
- 5.Дмитриев А.В. Управление персоналом в туристическом и гостиничном бизнесе [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Дмитриев А.В., Иванова-Швец Л.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Евразийский открытый институт, 2011.— 112 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/10903.html>.— ЭБС «IPRbooks»
6. Должикова, А.И. Менеджмент для бакалавров сервиса : учеб. пособие / А.И. Должикова, Т.Ю. Ефремова. - Ростов н/Д : Феникс, 2013. – 412 с.
7. Жуков А.А. Персонал. Управление. Инновации. Современные подходы к организации управления персоналом на предприятиях туриндустрии [Электронный ресурс]: монография/

- Жуков А.А.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Петрополис, 2009.— 212 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/27063.html>.— ЭБС «IPRbooks»
8. Евстропов Н.А. Менеджмент качества предприятий и организаций [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Евстропов Н.А., Корнеева В.М., Бабыкин С.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Академия стандартизации, метрологии и сертификации, 2013.— 216 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/44346.html>.— ЭБС «IPRbooks»
9. Кузнецова И.В. Документационное обеспечение управления персоналом [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Кузнецова И.В., Хачатрян Г.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 220 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57135.html>.— ЭБС «IPRbooks»
10. Мальшина Н.А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 252 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49845.html>.— ЭБС «IPRbooks»
11. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html>.— ЭБС «IPRbooks»
12. Мелихов Ю.Е. Управление персоналом. Портфель надежных технонологий (2-е издание) [Электронный ресурс]: учебно-практическое пособие/ Мелихов Ю.Е., Малуев П.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 193 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57162.html>.— ЭБС «IPRbooks»
13. Мумладзе Р.Г. Основы управления персоналом [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Мумладзе Р.Г., Васильева И.В., Алёшина Т.Н.— Электрон. текстовые данные.— М.: Русайнс, 2015.— 151 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/48929.html>.— ЭБС «IPRbooks»
- НИТИ-ДАНА, 2013.— 287 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21008.html>.— ЭБС «IPRbooks»
14. Ополченова Е.В. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]: методические рекомендации по выполнению курсовой работы/ Ополченова Е.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российская международная академия туризма, Университетская книга, 2016.— 80 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51870.html>.— ЭБС «IPRbooks»
15. Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность: учеб.пособие / Л.Л.Руденко. – М. : Дашков и Ко, 2013. – 207 с.
16. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4968.html>.— ЭБС «IPRbooks»
17. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>.— ЭБС «IPRbooks»
18. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.А. Фурсов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015.— 148 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>.— ЭБС «IPRbooks»
19. Чекмарева Г.В. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Чекмарева Г.В.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011.— 40 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47716.html>.— ЭБС «IPRbooks»
20. Черкашин П.А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) [Электронный ресурс]/ Черкашин П.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016.— 420 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»
21. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления/ С.Д. Ильенкова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮБабосов Е.М. Управление персоналом [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов по специальности «Менеджмент»/ Бабосов Е.М., Вайнилович Э.Г., Бабосова Е.С.— Электрон. текстовые данные.— Минск: ТетраСистемс, 2012.— 288 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/28268.html>.— ЭБС «IPRbooks»
- Б)программное обеспечение, информационно-справочные системы и ресурсы сети

«Интернет»:

Microsoft Word, Microsoft Excell

1. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru),
2. [www.yandex.ru](http://www.yandex.ru)
3. [www.google.ru](http://www.google.ru)
4. [www.1777.ru](http://www.1777.ru) - Новости Ставрополя и Ставропольского края
5. [www.DOSUG26.ru](http://www.DOSUG26.ru) - информационный портал

## **12.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ПРАКТИКИ**

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

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

Социально-психологический факультет

Кафедра иностранных языков и туризма

**ДНЕВНИК**  
**ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**  
Преддипломная  
(тип практики)

Студента \_\_\_\_\_  
Ф.И.О.

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

Продолжительность практики \_\_\_\_\_

Место проведения практики \_\_\_\_\_

Договор № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Сроки прохождения практики с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_

(должность, ФИО, подпись)

Руководитель практики от института \_\_\_\_\_

(должность, ФИО, подпись)

Ставрополь, 20\_\_ г

## 1. Содержание практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной деятельности на практике, включая самостоятельную работу и объем (в часах)	Планируемые результаты практики
1	Подготовительный этап	Участие в установочной конференции (2 часа)	Дневник и отчет по практике
		Прохождение производственного инструктажа обучающегося по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка (2 часа)	Фиксация в дневнике по практике
2	Производственный этап	Изучение направлений и тенденций развития отрасли, организация которой является базой практики в информационных источниках (10 часов)	отчет по практике
		Изучение истории организации сервиса, структура предприятия (службы, отделы), место на рынке услуг (10 часов)	отчет по практике
		Изучение направлений деятельности сервисной организации (5 часов)	отчет по практике
		Представление перечня нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность сервисной организации (10 часов)	отчет по практике
		Описание составляющих элементов контактной зоны в сервисной организации (15 часов)	отчет по практике
		Изучение планов деятельности, в соответствии со спросом потребителя в сервисной организации (10 часов)	отчет по практике
		Описание технологий обслуживания и формирования клиентских отношений с учетом потребностей потребителя <sup>10</sup>	отчет по практике
		Описание параметров и инструментов проведения экспертизы и диагностики процесса сервиса и контроля качества обслуживания потребителя, проведение экспертизы и диагностики процесса обслуживания Описание технологии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических	отчет по практике

		процессов. 30	
		Анализ коммуникаций (10 часов)	отчет по практике
		Выполнение поручения руководителя практики от организации, сбор фактического материала (180 часов)	отчет по практике
3	Заключительный этап	Анализ информации, подготовка отчета по практике (18 часов)	Дневник и отчет по практике
		Защита отчет по практике (2 часа)	Выступление на защите отчета по практике
4	Индивидуальное задание на практику	Описание выполненных заданий по теме ВКР (10 часов)	Отчет по практике

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

**Согласовано:**

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



### Рабочий график (план) проведения практики

№ п/п	Мероприятия	Сроки проведения
1	Изучение направлений и тенденций развития отрасли, организация которой является базой практики в информационных источниках	
2	Изучение истории организации сервиса, структура предприятия (службы, отделы), место на рынке услуг	
3	Изучение направлений деятельности сервисной организации	
4	Представление перечня нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность сервисной организации	
5	Описание составляющих элементов контактной зоны в сервисной организации	
6	Изучение планов деятельности, в соответствии со спросом потребителя в сервисной организации	
7	Описание технологий обслуживания и формирования клиентских отношений с учетом потребностей потребителя	
8	Описание параметров и инструментов проведения экспертизы и диагностики процесса сервиса и контроля качества обслуживания потребителя, проведение экспертизы и диагностики процесса обслуживания. Описание технологии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов	
9	Анализ коммуникаций	
10	Выполнение поручения руководителя практики от организации	
11	Выполнение индивидуального задания по теме ВКР	

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

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

## 2. Ежедневная работа

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

**3. Характеристика обучающегося по освоению общих и профессиональных, в том числе общепрофессиональных компетенций в период прохождения практики**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Руководитель практики от организации

---

*должность*

---

*подпись*

---

*И.О. Фамилия*

АВТОНОМАНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ

Социально-психологический факультет

Кафедра иностранных языков и туризма

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

Выполнил(а):

Фамилия имя отчество

студент(ка) \_\_\_\_\_ курса

направления подготовки

43.03.01 Сервис (Менеджмент, маркетинг и  
дизайн в сервисе)

группы \_\_\_\_\_

Руководитель практики от организации:

\_\_\_\_\_  
*подпись, фамилия и инициалы, должность*

Руководитель практики от института:

\_\_\_\_\_  
*подпись, фамилия и инициалы, должность*

Оценка по практике:

оценка

подпись

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Ставрополь, 20\_\_ г.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Направления и тенденции развития отрасли, организация которой является базой практики (теоретический вопрос)
2. Характеристика организации, включенной в процесс сервисной деятельности
3. Направления деятельности организации
4. Общеправовые знания в деятельности организаций сферы сервиса
5. Организация контактной зоны
6. Планирование деятельности организации, в том числе планирование ассортимента услуг с учетом различных факторов
7. Технологии процессов сервиса, формирование клиентских отношений с учетом требований потребителя
8. Экспертиза, диагностика организации сервиса и контроль качества процесса сервиса
9. Коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках с клиентами
10. Отчет о выполненных заданиях по теме ВКР