

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

УТВЕРЖДАЮ

Декан СТУ


«25» мая 2021 г.





ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
Сервисная


Направление подготовки: 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) программы: Социокультурный сервис
Квалификация выпускника – бакалавриат
Форма обучения: очная, заочная

Год начала подготовки – 2021

Разработана
Канд. филос. наук, доцент, доцент
кафедры ИЯТ
 Т.В. Вергун

Согласована
Зав. выпускающей кафедрой ИЯТ
 Т.В. Вергун

Рекомендована
на заседании кафедры
от «24» мая 2021 г.
протокол № 10
Зав. кафедрой  Т.В. Вергун

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии СПФ
от «25» мая 2021 г.
протокол № 9
Председатель УМК
 Т.В. Поштарева

Ставрополь 2021 г.

1. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

Целями производственной практики (Сервисной практики) являются:

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

2. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Задачами производственной практики (Сервисной практики) являются:

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

3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП

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

4. ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

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

5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

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

Производственная (сервисная) практика проводится в шестом триместре (очная форма обучения) и девятом триместре (заочная форма обучения).

6. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

| Формируемые компетенции (код компетенции, уровень) | Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции |
|---|--|
| ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса | Умеет: определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса; осуществлять поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность Владеет навыками: использования основных программных продуктов для сферы сервиса |
| ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью | Умеет: определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса Владеет навыками: осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса |
| ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | Умеет: определить оценку качества оказания услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 Владеет навыками: организации оказания услуг в соответствии с заявленным качеством |
| ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов | Умеет: осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов; использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн Владеет навыками: осуществления продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет |
| ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности | Умеет: рассчитывать, оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности Владеет навыками: экономического обоснования необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности |
| ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса | Умеет: осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области Владеет навыками: обоснованного применения нормативно-правовой документации в области своей профессиональной деятельности; соблюдения законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг |

| | |
|---|---|
| ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | Умеет: обеспечить соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ Владеет навыками: соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ |
|---|---|

7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

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

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

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

8. ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ НА ПРАКТИКЕ

Основными образовательными технологиями, используемыми на практике, являются:

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

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

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

Основными информационными технологиями, используемыми на практике, являются:

-получение студентом необходимой учебной информации под руководством преподавателя или самостоятельно

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

9. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

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

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

Промежуточная аттестация - дифференцированный зачет.

ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ

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

Отчет по практике должен быть напечатан одним цветом (черным) на одной стороне стандартного листа бумаги формата А4 (кегель 14 п., межстрочный интервал – 1,5, гарнитура шрифта – TimesNewRoman, выравнивание – по ширине, абзацный отступ должен - 1 см или 1,25 см. Переносы слов в тексте работы не допускаются. Страницы отчета с рисунками и приложениями должны быть пронумерованы сквозной нумерацией. Страницы работы следует нумеровать арабскими цифрами. Первой страницей является титульный лист. Номер страницы на титульном листе не проставляется. Номер страницы проставляют в центре нижней части листа без точки. Иллюстрации и таблицы, расположенные на отдельных листах, включают в общую нумерацию страниц работы. Общий объем работы должен быть в пределах 10-12 страниц печатного текста (без приложений). Работа сшивается в папке-скоросшивателе.

Разделы отчета приведены в содержании отчета. Разделы отчета нумеруются арабскими цифрами с точкой в конце. Каждый новый раздел начинается с новой страницы. Между названием раздела и последующим текстом должно быть оставлено не менее одной свободной строки. В отчете не допускается выделение текста курсивом, полужирным или подчеркиванием. Допускается выделение полужирным шрифтом названий структурных элементов работы. В отчете, кроме общепринятых сокращений, используются вводимые их авторами буквенные аббревиатуры, сокращённо обозначающие какие-либо понятия из соответствующих областей знания. При этом первое упоминание таких аббревиатур указывается в круглых скобках после полного наименования, а в дальнейшем они употребляются в тексте без расшифровки.

Оформление таблиц. Таблицу следует располагать в работе непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. На все таблицы должны быть ссылки в отчете. При ссылке следует писать слово «таблица» с указанием ее номера. Название таблицы, при его наличии, должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Название таблицы следует помещать над таблицей по центру, без абзацного отступа в одну строку с ее номером через тире. Таблицу с большим количеством строк допускается переносить на другой лист (страницу). При переносе части таблицы название помещают только над первой частью таблицы. Над другими частями пишут слово «Продолжение» и указывают номер таблицы, например: «Продолжение таблицы 1».

Оформление иллюстраций.

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

На все иллюстрации должны быть даны ссылки в работе.

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

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

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

| Компетенции (уровни сформированности) | Результаты обучения | Показатель оценивания | Критерии оценивания |
|--|---|---|--|
| ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса | Трактовка понятия, перечисление подходов, основных принципов | Демонстрирует полноту и правильность трактовки понятий, полнота и правильность перечисления подходов и основных принципов | Наличие в дневнике и отчете выполненного задания по применению технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса |
| | Использование технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса | Демонстрирует уверенность в правильности использования технологических новаций и современного | |

| | | | |
|--|---|---|--|
| | | программного обеспечения в сфере сервиса | |
| | Применение технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса | Демонстрирует полноту и правильность применения технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса | |
| ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью | Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса | Демонстрирует способность определять цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса | Наличие в отчете и дневнике выполненного задания, подтверждающего умение осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса |
| | Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса | Умеет использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса | |
| | ОПК-2.3. Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса | Демонстрирует умения осуществлять контроль деятельности предприятий (подразделений предприятий) сферы сервиса | |
| ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности | Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон | Демонстрирует умения организации качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон | Приведение в дневнике и в отчете примеров определения оценки качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон |
| | Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 | Реализует способность внедрять основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000 | |
| | Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством | Владеет навыками обеспечения реализации услуг в соответствии с заявленным качеством | |
| ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение | Осуществляет маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов | Демонстрирует умения осуществления маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов | Отобразить в дневнике и отчете результаты исследования рынка, организации продаж и |

| | | | |
|--|--|---|--|
| сервисных продуктов | | | продвижения сервисных продуктов |
| | Знает и умеет использовать основные методы продаж услуг, в том числе он-лайн | Обладает знаниями и умениями использования основных методов продаж услуг, в том числе он-лайн | |
| | Осуществляет продвижение услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет | Демонстрирует способности продвижения услуг по основным направлениям, в том числе в сети Интернет | |
| ОПК-5 Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности | Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности | Обладает умениями производить расчеты, оценивать и анализировать основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности | Полное и точное изложение экономически обоснованных решений и обеспечения экономической эффективности организаций избранной сферы профессиональной деятельности |
| | Обосновывает экономическую необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности | Демонстрирует умения обосновывать с позиции экономики необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности | |
| ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса | Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области | Умеет осуществлять поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области | Отображение в дневнике и отчете доказательств умения осуществления поиска необходимой нормативно-правовой документации и ее применения для деятельности в избранной сфере профессиональной области |
| | Обоснованно применяет нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности | Демонстрирует навыки и умения обоснованно применять нормативно-правовую документацию в области своей профессиональной деятельности | |
| | Соблюдает законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг | Демонстрирует умения соблюдения законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг | |

| | | | |
|--|---|---|---|
| | Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями | Обладает необходимыми навыками и умениями обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями | |
| ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности | Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ | Умеет обеспечить соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ | Приведение в дневнике и отчете плана проведения мероприятий по обеспечению мер безопасности обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности |
| | Соблюдает положения нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ | Демонстрирует умения соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ | |

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

| Содержание задания | Формируемые компетенции | Источник информации |
|---|--|--|
| Раскрыть направления и тенденции развития отрасли, организация которой является базой практики (теоретический вопрос) | ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4 ОПК-7 | Литература учебная, научная (БИЦ АНО ВО СКСИ, ЭБСIPRBooks) |
| Представить характеристику предприятия, включенного в процесс сервисной деятельности, отразить в отчете: - историю развития предприятия - место предприятия на рынке услуг - основные учредительные документы - организационную структуру управления организацией | ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-6ОПК-7 | Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений |
| Показать направления деятельности предприятия, отразить в отчете: - перечень направлений деятельности - раскрыть сущность деятельности по каждому направлению | ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4ОПК-5 ОПК-6 ОПК-7 | Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений |
| Описать процессы обслуживания на предприятии сферы услуг, отразить в отчете - описание особенностей взаимодействия с потребителями услуг (этапы обслуживания) на примере 3-х процессов | ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4ОПК-5 ОПК-6 ОПК-7 | Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений |
| Описать сервисные технологии, используемые в процессе обслуживания в организации, отразить в отчете - описание технологий обслуживания (2 | ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ОПК-4ОПК-5 ОПК-6 | Руководители и специалисты соответствующих структурных |

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

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

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

Промежуточная аттестация по практике проводится руководителем практики от института.

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

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. |

11.УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

А)учебная литература:

- 1.Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]/ Валеева Е.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 142 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>.— ЭБС «IPRbooks»
- 2.Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: учебник/ В.Г. Велединский. - М. : КНОРУС, 2013. - 175 с.
3. Должикова, А.И. Менеджмент для бакалавров сервиса : учеб. пособие / А.И. Должикова, Т.Ю. Ефремова. - Ростов н/Д : Феникс, 2013. – 412 с.
4. Мальшина Н.А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 252 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49845.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html>.— ЭБС «IPRbooks»
6. Ополченова Е.В. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]: методические рекомендации по выполнению курсовой работы/ Ополченова Е.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российская международная академия туризма, Университетская книга, 2016.— 80 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51870.html>.— ЭБС «IPRbooks»
7. Руденко, Л.Л Сервисная деятельность: учеб.пособие / Л.Л.Руденко. – М. : Дашков и Ко, 2013. – 207 с.
8. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4968.html>.— ЭБС «IPRbooks»
9. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>.— ЭБС «IPRbooks»
10. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.А. Фурсов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015.— 148 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>.— ЭБС «IPRbooks»
11. Чекмарева Г.В. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Чекмарева Г.В.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011.— 40 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47716.html>.— ЭБС «IPRbooks»
12. Черкашин П.А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) [Электронный ресурс]/ Черкашин П.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016.— 420 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»
- 13.Управление качеством [Электронный ресурс]: учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям экономики и управления/ С.Д. Ильенкова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: ЮБабосов Е.М. Управление персоналом [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов вузов по специальности «Менеджмент»/ Бабосов Е.М., Вайнилович Э.Г., Бабосова Е.С.— Электрон. текстовые данные.— Минск: ТетраСистемс, 2012.— 288 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/28268.html>.— ЭБС «IPRbooks»

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

Microsoft Word, Microsoft Excell

1. www.elibrary.ru,
2. www.yandex.ru
3. www.google.ru
4. www.1777.ru - Новости Ставрополя и Ставропольского края
5. www.DOSUG26.ru - информационный портал

12.МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ПРАКТИКИ

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

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

Социально-психологический факультет

Кафедра иностранных языков и туризма

ДНЕВНИК
ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
Сервисная практика
(тип практики)

Студента _____
Ф.И.О.

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

Продолжительность практики _____

Место проведения практики _____

Договор № _____ от «___» _____ 20__ г.

Сроки прохождения практики с «___» _____ 20__ г. по «___» _____ 20__ г.

Руководитель практики от организации _____
_____ (должность, Ф.И.О. подпись)

Руководитель практики от института _____
_____ (должность, Ф.И.О. подпись)

Ставрополь, 20__ г.

ДНЕВНИК ПРАКТИКИ

1. Содержание практики

| № п/п | Разделы (этапы) практики | Виды учебной деятельности на практике, включая самостоятельную работу и объем (в часах) | Планируемые результаты практики |
|-------|--------------------------|---|---------------------------------|
| 1 | Подготовительный этап | Участие в установочной конференции (2 часа) | Дневник и отчет по практике |
| | | Прохождение производственного инструктажа обучающегося по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка (2 часа) | Фиксация в дневнике по практике |
| 2 | Производственный этап | Изучение направлений и тенденций развития отрасли, организация которой является базой практики в информационных источниках (10 часов) | отчет по практике |
| | | Изучение истории сервисной организации, структура организации (службы, отделы), место на рынке услуг (10 часов) | отчет по практике |
| | | Изучение направлений деятельности сервисной организации (5 часов) | отчет по практике |
| | | Определение особенностей взаимодействия с потребителями услуг (этапы обслуживания) (15 часов) | отчет по практике |
| | | Описание технологий обслуживания (20 часов) | отчет по практике |
| | | Осуществление контакта с клиентами для решения возникающих проблем (10 часов) | отчет по практике |
| | | Описание технологии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов (10 часов) отчет по практике | отчет по практике |
| | | Выполнение поручения руководителя практики от организации, сбор фактического материала (180 часов) | отчет и дневник по практике |
| 3 | Заключительный этап | Анализ информации, подготовка отчета по практике (18 часов) | Дневник и отчет по практике |

| | | | |
|---|--|---|---|
| | | Защита отчет по практике (2 часа) | Выступление на защите отчета по практике |
| 4 | Индивидуальное задание на практику | Исследование процессов диверсификации в организации и разработка предложений по дальнейшей диверсификации услуг организации (40 часов) | Отчет по практике |

Руководитель практики от института _____ /И.О. Фамилия/

Согласовано:

Руководитель практики от организации _____ /И.О. Фамилия/

Рабочий график (план) проведения практики

| № п/п | Мероприятия | Сроки проведения |
|----------|---|---------------------|
| 1 | Инструктаж по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка | |
| 2 | Изучение направлений и тенденций развития отрасли, организация которой является базой практики в | |
| 3 | Изучение истории сервисной организации, структура организации (службы, отделы), место на рынке услуг | |
| 4 | Изучение направлений деятельности сервисной организации | |
| 5 | Определение особенностей взаимодействия с потребителями услуг (этапы обслуживания) | |
| 6 | Описание технологий обслуживания | |
| 7 | Осуществление контакта с клиентами для решения возникающих проблем | |
| 8 | Описание технологии контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов | |
| 9 | Выполнение поручения руководителя практики от организации | |
| 10 | Индивидуальное задание на практику: Исследование процессов диверсификации в организации и разработка предложений по дальнейшей диверсификации услуг организации | |

Руководитель практики от института _____ /И.О. Фамилия/

Руководитель практики от организации _____ /И.О. Фамилия/

2. Ежедневная работа

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

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

Социально-психологический факультет

Кафедра иностранных языков и туризма

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

Выполнил(а):

Фамилия имя отчество

студент(ка) ___ го курса

направления подготовки

43.03.01 Сервис (Менеджмент, маркетинг и
дизайн в сервисе)

группы _____

Руководитель практики от организации:

подпись, фамилия и инициалы, должность

Руководитель практики от института:

подпись, фамилия и инициалы, должность

Оценка по практике:

оценка _____ подпись _____
« ___ » _____ 20 __ г.

Ставрополь, 20 __ г.

СОДЕРЖАНИЕ

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