

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

УТВЕРЖДАЮ

Декан СТУ

«19» мая 2023 г.



**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**  
Сервисная

Направление подготовки: 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) программы: Технология и организация  
туроператорских и турагентских услуг

Квалификация выпускника – бакалавриат

Форма обучения: очная, заочная

**Год начала подготовки – 2023**

Разработана

Канд. филос. наук, доцент, доцент  
кафедры СТ

Т.В. Вергун Т.В. Вергун

Согласована

Зав. выпускающей кафедрой СТ

Т.В. Вергун Т.В. Вергун

Рекомендована

на заседании кафедры

от «19» мая 2023 г.

протокол № 10

Зав. кафедрой Т.В. Вергун Т.В. Вергун

Одобрена

на заседании учебно-методической

комиссии СПФ

от «19» мая 2023 г.

протокол № 9

Председатель Т.В. Поштарева

Т.В. Поштарева Т.В. Поштарева

Ставрополь 2023 г.

## 1. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

Целями производственной практики (Сервисная) являются закрепление знаний и умений в области развития технологий процесса сервиса, психологических особенностей взаимодействия с потребителями в контактной зоне и развития процессов сервисной деятельности с учетом различных факторов.

## 2. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Задачами производственной практики (Сервисная) являются

- ознакомиться с деятельностью предприятия сферы туризма;
- 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)
Введение в профессию	Управление качеством в туризме
Сервисная деятельность	Экспертиза и диагностика объектов туризма
Менеджмент в туризме	Производственная практика (организационно-управленческая)
Организация и планирование деятельности предприятий сервиса	Производственная практика (преддипломная)
Учебная практика (Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков)	Государственная итоговая аттестация

## 4. ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

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

## 5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Базой проведения производственной практики (Практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) обучающимися являются предприятия туризма, сервиса или образовательная организация.

Производственная практика (Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) 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
(ОК-3) способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	знать основы экономических знаний в области сервисной деятельности, основы коммуникаций на русском языке, основы командообразования
(ОК-4) способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	уметь использовать в профессиональной деятельности коммуникационные технологии в процессе обслуживания клиентов и в диалоге персонала, работать в команде
(ОК-5) способностью к самоорганизации и самообразованию	

<p>(ОПК-1) способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса</p> <p>(ОПК-2) готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p>(ОПК-3) готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p> <p>(ПК-8) способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p> <p>(ПК-9) способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</p> <p>(ПК-11) готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p> <p>(ПК-12) готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов</p>	<p>знать основы разработки технологий процесса сервиса, организации процесса сервиса с учетом требований потребителя, диверсификации сервисной деятельности, организации контактной зоны, работы в контактной зоне, управления качеством</p>
	<p>уметь: организовывать процессы сервиса с использованием различных технологий, диверсифицировать сервисную деятельность, организовывать контактную зону, учитывать психологические особенности поведения потребителя, осуществлять процедуры управления качеством.</p>
	<p>владеть: навыками изучать требования потребителя для планирования процессов сервиса, развивать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, разработки технологий процесса сервиса, консультации потребителя в контактной зоне</p>

## 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 услуг организации	40	отчет по практике
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 практике (Практике по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) 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 – Times New Roman, 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
(ОК-3) способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия	знать основы экономических знаний в области сервисной деятельности, основы коммуникаций на русском языке, основы командообразования	Знание основ экономических знаний в области сервисной деятельности и менеджмента в сервисе	Полное и точное изложение основ экономических знаний в области сервисной деятельности и менеджмента в сервисе
(ОК-4) способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	уметь использовать в профессиональной деятельности коммуникационные технологии в процессе обслуживания клиентов и в диалоге персонала, работать в команде	Демонстрация умения использовать теоретические знания для выполнения индивидуального задания	Наличие в дневнике и отчете выполненного задания
(ОК-5) способностью к самоорганизации и самообразованию			
(ОПК-1) способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники	<p>знать основы разработки технологий процесса сервиса, организации процесса сервиса с учетом требований потребителя, диверсификации сервисной деятельности, организации контактной зоны, работы в контактной зоне, управления качеством</p> <p>уметь: организовывать процессы сервиса с использованием различных технологий, диверсифицировать сервисную деятельность, организовывать контактную зону,</p>	<p>Демонстрировать знания основ разработки технологий процесса сервиса, организации процесса сервиса в контактной зоне</p> <p>Демонстрация навыков организации процессов сервиса</p>	Наличие в дневнике и отчете выполненного индивидуального задания

<p>информации по объекту сервиса (ОПК-2) готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя (ОПК-3) готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ПК-8) способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями (ПК-9) способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности (ПК-11) готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-12) готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов</p>	<p>учитывать психологические особенности поведения потребителя, осуществлять процедуры управления качеством.</p>		
	<p>владеть: навыками изучать требования потребителя для планирования процессов сервиса, развивать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, разработки технологий процесса сервиса, консультации потребителя в контактной зоне</p>		<p>Наличие в дневнике и отчете выполненного индивидуального задания</p>

**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	ОК-3 ОК-4 ОК-5	Литература учебная,

отрасли, организация которой является базой практики (теоретический вопрос)	ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ПК-8 ПК-9 ПК-11 ПК-12	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 организацией	ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ПК-8 ПК-9 ПК-11 ПК-12	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений
Показать направления деятельности предприятия, отразить в отчете: - перечень направлений деятельности - раскрыть сущность деятельности по каждому направлению	ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ПК-8 ПК-9 ПК-11 ПК-12	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	ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ПК-8 ПК-9 ПК-11 ПК-12	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений
Описать сервисные технологии, используемые в процессе обслуживания в организации, отразить в отчете - описание технологий обслуживания (2 технологии)	ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ПК-8 ПК-9 ПК-11 ПК-12	Руководители и специалисты соответствующих структурных 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	ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ПК-8 ПК-9 ПК-11 ПК-12	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	ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ПК-8 ПК-9 ПК-11 ПК-12	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	ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОПК-1 ОПК-2 ОПК-3 ПК-8 ПК-9 ПК-11 ПК-12	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений
Ежедневная работа (6 часов в день), отразить в дневнике	ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОПК-1 ОПК-2	Руководители и специалисты



- выполнение поручения руководителя практики от организации	ОПК-3 ПК-8 ПК-9 ПК-11 ПК-12	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 «Критериев и шкалы оценки дифференцированного зачета по практике».

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

Оценка	Характеристики отчета и дневника по практике
<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. 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.: Ю Бабосов 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**  
Сервисная  
(тип практики)

Студента \_\_\_\_\_  
Ф.И.О.

Направления подготовки 43.03.02 Туризм (Технология и организация  
туроператорских и турагентских услуг)

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

<b>День практики</b>	<b>Дата</b>	<b>Содержание работы</b>	<b>Отметка руководителя практики о выполнении</b>
1			
2			
3			
4			
5			





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

Социально-психологический факультет

Кафедра иностранных языков и туризма

## ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

Сервисная

(тип практики)

Выполнил(а):

Фамилия имя отчество

студент(ка) \_\_\_\_ го курса

направления подготовки

43.03.02 Туризм (Технология и организация

туроператорских и турагентских услуг)

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