

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

УТВЕРЖДАЮ

Декан СФ

«25» мая 2021 г.



ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ
Преддипломная

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 – 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 (Преддипломная) 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, сбор фактического материала для ВКР в соответствии с темой.

2. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Задачами производственной практики (Преддипломная) являются:

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

3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Введение в профессию	Государственная итоговая аттестация
Сервисная деятельность	
Менеджмент в сервисе	
Организация и планирование деятельности туристских предприятий	
Техника предприятий туризма	
Маркетинг в туризме	
Сервисология	
Социология	
Реклама и связи с общественностью в туризме	
Учебная практика (Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков)	
Производственная практика (Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)	
Управление качеством в туризме	
Экспертиза и диагностика объектов туризма	
Производственная практика (организационно-управленческая)	

4. ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

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

5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

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

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

6. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Формируемые компетенции	Планируемые результаты обучения на данном
-------------------------	---

(код компетенции, уровень)	этапе формирования компетенции
<p>(ОК-1) способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности</p> <p>(ОК-2) способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах</p> <p>(ОК-3) способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p> <p>(ОК-4) способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>(ОК-5) способностью к самоорганизации и самообразованию</p> <p>(ОК-6) способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p> <p>(ОК-7) способностью поддерживать должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного образа жизни и профилактики заболеваний</p> <p>(ОК-8) готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий</p>	<p>знать основы экономических знаний в области сервисной деятельности, основы коммуникаций на русском языке, основы командообразования</p> <p>уметь использовать в профессиональной деятельности коммуникационные технологии в процессе обслуживания клиентов и в диалоге персонала, работать в команде</p>
<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-1); готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса</p> <p>(ПК-2) готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от</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>

<p>изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (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-10) готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (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>	
--	--

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	15 отчет по практике

		элементов контактной зоны в сервисной организации		
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 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 (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 – 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
<p>(ОК-1) способностью использовать основы философских знаний, анализировать главные этапы и закономерности исторического развития для осознания социальной значимости своей деятельности</p> <p>(ОК-2) способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах</p> <p>(ОК-3) способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия</p> <p>(ОК-4) способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия</p> <p>(ОК-5) способностью к самоорганизации и самообразованию</p> <p>(ОК-6) способностью использовать общеправовые знания в различных сферах деятельности, в том числе с учетом социальной политики государства, международного и российского права;</p> <p>(ОК-7) способностью поддерживать</p>	<p>Знать: основы экономических знаний в области сервисной деятельности, основы коммуникаций на русском языке, основы командообразования</p> <p>Уметь: использовать в профессиональной деятельности коммуникационные технологии в процессе обслуживания клиентов и в диалоге персонала, работать в команде, использовать нормативно-правовые знания в деятельности предприятий отрасли</p>	<p>Знание основ экономических знаний в области сервисной деятельности и менеджмента в сервисе</p> <p>Демонстрация умения использовать теоретические знания для выполнения индивидуально о задания</p>	<p>Полное и точное изложение основ экономических знаний в области сервисной деятельности и менеджмента в сервисе</p> <p>Наличие в дневнике и отчете выполненного задания</p>

<p>должный уровень физической подготовленности для обеспечения полноценной социальной и профессиональной деятельности; пропаганды активного образа жизни и профилактики заболеваний (ОК-8) готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий</p>			
<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 (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</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</p>	<p>Демонстрировать знания основы разработки технологий процесса сервиса, организации процесса сервиса в контактной зоне Демонстрация навыков организации процессов сервиса</p>	<p>Наличие в дневнике и отчете выполненного индивидуального задания</p>

<p>средств с учетом требований потребителя (ПК-1) готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса (ПК-2) готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (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-10) готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (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,</p>	<p>соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями, разработки технологий процесса сервиса, консультации потребителя в контактной зоне</p>		
--	--	--	--

используемых ресурсов			
-----------------------	--	--	--

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)	ОК-1,2,3,4,5,6,7,8 ОПК-1,2,3 ПК-1,2,8,9,10,11,12	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	ОК-1,2,3,4,5,6,7,8 ОПК-1,2,3 ПК-1,2,8,9,10,11,12	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений организации
Показать направления деятельности предприятия, отразить в отчете: - перечень направлений деятельности - раскрыть сущность деятельности по каждому направлению	ОК-1,2,3,4,5,6,7,8 ОПК-1,2,3 ПК-1,2,8,9,10,11,12	Руководители и специалисты соответствующих структурных 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	ОК-1,2,3,4,5,6,7,8 ОПК-1,2,3 ПК-1,2,8,9,10,11,12	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений организации
Организация контактной зоны, отразить в отчете - описание составляющих элементов контактной зоны в сервисной организации (материальные, кадровые и информационные ресурсы)	ОК-1,2,3,4,5,6,7,8 ОПК-1,2,3 ПК-1,2,8,9,10,11,12	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений организации
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	ОК-1,2,3,4,5,6,7,8 ОПК-1,2,3 ПК-1,2,8,9,10,11,12	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений организации
Технологии процессов сервиса, формирование клиентских отношений с учетом требований потребителя, отразить в отчете - описание технологий обслуживания - описание процессов обслуживания, разработанных с учетом потребностей потребителя	ОК-1,2,3,4,5,6,7,8 ОПК-1,2,3 ПК-1,2,8,9,10,11,12	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений организации
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	ОК-1,2,3,4,5,6,7,8 ОПК-1,2,3 ПК-1,2,8,9,10,11,12	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений организации

потребителя - проведение экспертизы и диагностики процесса обслуживания		
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-1,2,3,4,5,6,7,8 ОПК-1,2,3 ПК-1,2,8,9,10,11,12	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений организации
Индивидуальные задания по теме бакалаврской работе, отразить в отчете - отчет о выполненных заданиях по теме бакалаврской работы	ОК-1,2,3,4,5,6,7,8 ОПК-1,2,3 ПК-1,2,8,9,10,11,12	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений организации
Ежедневная работа (6 часов в день), отразить в дневнике -отчет о выполненном поручении руководителя практики от организации	ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОПК-1 ОПК-3 ПК-1 ПК-2	Руководители и специалисты соответствующих структурных 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.

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. 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 туристической индустрии [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 технологий (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.: 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,
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
Преддипломная
(тип практики)

Студента _____

Ф.И.О.

*Направление 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, 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 ¹⁰	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

День практики	Дата	Содержание работы	Отметка руководителя практики о выполнении (выполнено/не выполнено)
1			
2			
3			
4			
5			

3. Характеристика на 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 ПРАКТИКЕ
(Преддипломная)
(тип практики)

Выполнил(а):

Фамилия имя отчество

студент(ка) _____ 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, 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