

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

УТВЕРЖДАЮ

Декан СФ


«23» мая 2022 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 – 2022

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

Согласована
Зав. выпускающей кафедрой ИЯТ
 Т.В. Вергун

Рекомендована
на заседании кафедры
от «23» мая 2022 г.
протокол № 10
Зав. кафедрой  Т.В. Вергун

Одобрена
на заседании учебно-методической
комиссии СПФ
от «23» мая 2022 г.
протокол № 9
Председатель УМК
 Т.В. Поштарева

Ставрополь 2022 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 основ 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., Малугев 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 | | | |

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