

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

УТВЕРЖДАЮ

Декан СПФ


«23» мая 2022 г.





**ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**  
Ознакомительная


Направление подготовки: 43.04.01 Сервис  
Направленность (профиль) программы: Управление процессами  
обслуживания  
Квалификация выпускника – магистратура  
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 учебной практики (Ознакомительной) являются овладение работой в контактной зоне и развития процессов сервиса в контактной зоне во взаимосвязи с требованиями потребителей.

## 2. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Задачами учебной практики (Ознакомительной) являются

- ознакомиться с деятельностью предприятия сервиса;
- овладеть основами профессиональной деятельности в контактной зоне предприятия сферы сервиса и подходами;
- овладение порядком создания контактной зоны предприятия сферы сервиса.

## 3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
	Производственная практика (Проектно-технологическая)
	Производственная практика (Педагогическая)
	Производственная практика (Организационно-управленческая)
	Производственная практика (Преддипломная)

## 4. ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Учебная практика (Ознакомительная) проводится путем чередования с теоретическими занятиями по дням при условии обеспечения связи между теоретическим обучением и содержанием практики (18 часов в неделю) в течение 12 недель. Способ проведения практики - стационарная или выездная

## 5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Базой проведения учебной практики (Ознакомительной) являются предприятия социокультурного сервиса или образовательная организация.

Учебная практика (Ознакомительная) проводится в третьем триместре (очная форма обучения) и шестом триместре (заочная форма обучения).

## 6. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ

Формируемые компетенции (код компетенции, уровень)	Планируемые результаты обучения на данном этапе формирования компетенции
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи. Находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи. Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки Грамотно, логично, аргументированно формирует собственные суждения и оценки. Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в

	<p>команде</p> <p>Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п).</p> <p>Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата</p> <p>Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд</p>
<p>УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)</p>	<p>Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.</p> <p>Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям;</li> <li>• уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы;</li> <li>• критикуя аргументированно и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.</li> </ul> <p>Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно.</p>
<p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.</p> <p>Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным</p>

	<p>традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.</p> <p>Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</p>
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	<p>Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса</p> <p>Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность</p> <p>Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса.</p>
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<p>Организует оценку качества оказания услуг учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p> <p>Внедряет основные положения системы менеджмента качества в соответствии со стандартами ИСО 9000</p> <p>Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством</p>
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	<p>Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели сервисной деятельности</p> <p>Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности</p>

### 7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Общий объем практики составляет 12 зачетных единиц, 432 академических часов.

№ 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	4	Дневник, отчет по практике
		Прохождение производственного инструктажа обучающегося по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового	6	Дневник, отчет по практике

		распорядка		
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	20	отчет по практике
3	Характеристика организации, включенной в процесс сервисной деятельности	Изучение истории организации сервиса, структура предприятия (службы, отделы), место на рынке услуг	20	отчет по практике
4	Направления деятельности организации	Изучение направлений деятельности организации	10	отчет по практике
5	Контактная зона организации	Описание структуры контактной зоны организации	32	отчет по практике
6	Организация процессов сервиса в организации	Организация процесса обслуживания потребителя с учетом его требований в контактной зоне организации	20	отчет по практике
7	Должностные обязанности работника контактной зоны	Анализ функций работника контактной зоны организации	20	отчет по практике
8	Коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках с клиентами	Анализ коммуникаций	20	отчет по практике
9	Ежедневная работа в организации (6 часов в день)	Выполнение поручения руководителя практики от организации, сбор фактического материала	240	отчет по практике
10	Заключительный этап	Анализ информации, подготовка отчета по практике	38	Дневник и отчет по практике, защита отчета по практике
		Защита отчета по практике	2	
		ИТОГО	432	

### 8.ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ НА ПРАКТИКЕ

Основными образовательными технологиями, используемыми на практике, являются:

- проведение установочной 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 руководителя практики от института 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 учебной практике (Ознакомительной) 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. Защита отчета по учебной практике проводится в форме собеседования по материалам отчета и дневника.

Промежуточная аттестация - дифференцированный зачет.

### **ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ**

Дневник 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. Дневник 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
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Описание алгоритма анализа задач, выделяя базовые составляющие, осуществляя декомпозицию задачи, находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи.	Методическая грамотность алгоритма анализа задач, выделяя базовые составляющие, осуществляя декомпозицию задачи, находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи.	Отчет, наличие в дневнике и отчете выполненного индивидуального задания
	Демонстрирует умение рассматривать возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки	Методическая грамотность рассмотрения возможных вариантов решения задач, оценивая их достоинства и недостатки	
	Демонстрирует умение грамотно, логично, аргументировано формирует собственные суждения и оценки.	Методическая грамотность логично, аргументировано формирования собственных суждений и оценок.	
	Демонстрирует умение отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности	Методическая грамотность отличать факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности	
	Демонстрирует умение определять и оценивать последствия возможных решений задачи	Методическая грамотность определять и оценивать последствия возможных решений задачи	
	Описание алгоритма решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки решений задачи	Методическая грамотность решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки решений задачи	
	Алгоритм решения конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений.	Методическая грамотность решения конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений.	
	Описание алгоритма решения конкретной задачи проекта заявленного качества и за установленное время.	Методическая грамотность решения конкретной задачи проекта заявленного качества и за установленное время	
	Демонстрация способности представляет результаты решения конкретной задачи проекта.	Адекватность методов проведения первичного поиска информации для решения профессиональных задач;	
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Трактовка основных теорий и концепций взаимодействия людей в сфере делового общения, способствующих реализации своей роли в	точность трактовки основных теорий и концепций взаимодействия людей в сфере делового общения, способствующих реализации своей роли в	Полное и точное изложение основ экономических знаний в области сервисной деятельности и

	команде	команде	менеджмента в сервисе
	Использование технологий конструктивного общения позволяющих управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	эффективное использование технологий конструктивного общения позволяющих управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	
	практические задания на осуществление социального взаимодействия и реализацию своей роли в команде по средствам применения коммуникативных техник и технологий делового общения в сфере сервиса	точность выполнения практических заданий по осуществлению социального взаимодействия и реализацию своей роли в команде по средствам применения коммуникативных техник и технологий делового общения в сфере сервиса	
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Демонстрирует знания по применению своих ресурсов, знает их пределы (личностные, ситуативные, временные и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.	Полнота знаний по применению своих ресурсов, знает их пределы (личностные, ситуативные, временные и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.	Отчет, наличие в дневнике и отчете выполненного задания, подтверждающего умение управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития.
	Демонстрирует знание планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.	Полнота знаний по планированию перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.	
	Демонстрирует умение реализовать намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.	Методическая грамотность использования умений реализовать намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда	
	Демонстрирует умение критически оценивать эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата	Методическая грамотность использования умений критически оценивать эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата	
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное	трактовка понятия, перечисление подходов, основных принципов	полнота и правильность трактовки понятий, полнота и правильность перечисления подходов и основных принципов	Наличие в дневнике и отчете выполненного задания по применению



программное обеспечение в сфере сервиса	использование инструментальных средств для поиска, обработки, анализа и систематизации информации	полнота и правильность выполнения практического задания	технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса
	применение инструментальных средств для поиска, обработки, анализа и систематизации информации	полнота и правильность выполнения практического задания	
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Демонстрирует знания при определении цели и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса	Полнота знаний при определении цели и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса	Наличие в дневнике и отчете выполненного задания по реализации основных функций управления сервисной деятельностью
	Демонстрирует умение использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	Методическая грамотность использования основных методов и приемов планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса	
	Демонстрирует владение навыками по осуществлению контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.	Адекватность методов выбора по осуществлению контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса.	
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Демонстрирует знание услуг в соответствии с заявленным качеством	Полнота знаний услуг в соответствии с заявленным качеством	Наличие в дневнике и отчета выполненного задания по обеспечению требуемого качества процессов оказания услуг
	Демонстрирует умение обеспечивать оказание услуг в соответствии с заявленным качеством	Методическая грамотность обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством	
	Демонстрирует владение навыками по обеспечению оказания услуг в соответствии с заявленным качеством	Адекватность выбора методов обеспечения оказания услуг в соответствии с заявленным качеством	
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	Демонстрирует знание основ проведения маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Полнота знаний основ проведения маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Наличие в дневнике и отчета выполненного задания Демонстрирующих знание основ проведения маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов
	Демонстрирует умение осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Методическая грамотность осуществлять маркетинговые исследования сервисного рынка, потребителей, конкурентов	
	Демонстрирует владение навыками по осуществлению маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов	Адекватность выбора методов осуществления маркетинговых исследований сервисного рынка, потребителей, конкурентов	
ОПК-5. Способен принимать	Демонстрация знаний по расчету, оценки и анализу,	Полнота знаний по расчету, оценки и анализу, основных	Наличие в дневнике и отчета

экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности	производственно-экономических показателей сервисной деятельности	выполненного задания по анализу, основных производственно-экономических показателей сервисной деятельности
	Демонстрация умений по экономической обоснованности необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.	Адекватность выбора методов по экономической обоснованности необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.	
	Демонстрирует владение навыками экономической обоснованности необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.	Адекватность выбора методов по экономической обоснованности необходимости и целесообразности принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.	
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	Демонстрация знаний по выбору необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области	Полнота знаний по выбору необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области	Наличие в дневнике и отчете выполненного задания демонстрирующего умение применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса
	Демонстрация умений по применению нормативно-правовой документации в области своей профессиональной деятельности	Адекватность методов выбора по применению нормативно-правовой документации в области своей профессиональной деятельности	
	Демонстрация соблюдения законодательство Российской Федерации о предоставлении услуг	Методическая грамотность умений в соблюдении законодательства Российской Федерации о предоставлении услуг	
	Демонстрирует навыки обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями	Методическая грамотность использования навыков обеспечения документооборота в соответствии с нормативными требованиями	
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Демонстрация знаний по обеспечению соблюдения требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ.	Полнота знаний по обеспечению соблюдения требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ.	Наличие в дневнике и отчете выполненного задания демонстрирующего способность обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и
	Демонстрация умений по соблюдению положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.	Адекватность выбора методов по соблюдению положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.	
	Демонстрирует владение навыками соблюдения положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.	Адекватность выбора методов по соблюдению положений нормативно-правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ.	

			правил охраны труда и техники безопасности
--	--	--	--

**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
Показать направления и тенденции развития отрасли, организация которой является базой практики (теоретический вопрос), отразить в отчете - краткое изложение современных направлений и тенденций отрасли	УК-1 ОПК-1,4	Литература учебная, научная (БИЦ АНО ВО СКСи, ЭБС IPRBooks)
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	УК-6 ОПК-1,2,4,5	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений
Показать направления деятельности предприятия, отразить в отчете: - перечень направлений деятельности - раскрыть сущность деятельности по каждому направлению	УК-6 ОПК-2,6	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений
Контактная зона организации, отразить в отчете - структура контактной зоны - ресурсы контактной зоны (материальные, кадровые, информационные)	УК-3,4,6,8 ОПК-1,2,3,7	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений
Организация процессов сервиса в организации с учетом требований потребителя, отразить в отчете - анализ книги жалоб и предложений и принятых решений по ним	УК-2,4 ОПК-2,3,5,7	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений
Должностные обязанности работника контактной зоны, отразить в отчете - анализ должностной инструкции работника контактной зоны	УК-2 ОПК-2,3,6,7	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений
Коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках с клиентами, отразить в отчете - результаты наблюдения за коммуникациями работника и клиента в контактной зоне (качество речи, использование иностранного языка, реакция на вызовы)	УК-4 ОПК-3,4	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений
Ежедневная работа (6 часов в день), отразить в дневнике - выполнение поручения руководителя практики от организации	УК-1,2,3,4,5,6,7,8 ОПК-1,2,3,4,5,6,7	Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений

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

Оценка сформированности компетенций по практике, проводится в форме текущей и промежуточной аттестации. Текущий контроль успеваемости предполагает оценку руководителем

практики от профильной организации каждого этапа практики с отметкой в рабочем графике проведения практики «выполнено» /«не выполнено».

Промежуточная аттестация по практике проводится руководителем практики от института.

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

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

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

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

#### **А) учебная литература:**

1. 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»
2. 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»

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

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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ**  
Ознакомительная

Студента \_\_\_\_\_  
Ф.И.О.

Направление подготовки 43.04.01 Сервис (Управление процессами обслуживания)

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 производственной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля
1	Подготовительный этап	Участие в установочной конференции (4 часа)	подпись в листе при получении дневника
		Прохождение производственного инструктажа обучающегося по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка (6 часов)	отчет по практике
2	Производственный этап	Изучение направлений и тенденций развития отрасли, организация которой является базой практики в информационных источниках (20 часов)	отчет по практике
		Изучение истории организации сервиса, структура предприятия (службы, отделы), место на рынке услуг (20 часов)	отчет по практике
		Изучение направлений деятельности организации (10 часов)	отчет по практике
		Описание структуры контактной зоны организации (32 часа)	отчет по практике
		Анализ функций работника контактной зоны организации (20 часов)	отчет по практике
		Анализ коммуникаций (20 часов)	отчет по практике
		Выполнение поручения руководителя практики от организации, сбор фактического материала (240 часов)	отчет по практике
3	Заключительный этап	Анализ информации, подготовка отчета по практике (38 часов)	Дневник и отчет по практике, защита отчета по практике
		Защита отчета по практике (2 часа)	
4	Индивидуальное задание на практику	Организация процесса обслуживания потребителя с учетом его требований в контактной зоне организации (20 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	Прохождение производственного инструктажа обучающегося по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка	
2	Изучение направлений и тенденций развития отрасли, организация которой является базой практики в информационных источниках	
3	Изучение истории организации сервиса, структура предприятия (службы, отделы), место на рынке услуг	
4	Изучение направлений деятельности организации	
5	Описание структуры контактной зоны организации	
6	Анализ функций работника контактной зоны организации	
7	Анализ коммуникаций	
8	Выполнение поручения руководителя практики от организации, сбор фактического материала	
9	Индивидуальное задание: Организация процесса обслуживания потребителя с учетом его требований в контактной зоне 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 (выполнено/не выполнено)</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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ**  
**(Ознакомительная)**

Выполнил(а):

\_\_\_\_\_  
студент(ка) \_\_\_\_\_ курса  
направления подготовки  
43.04.01 Сервис (Управление процессами  
обслуживания)  
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
2. Характеристика предприятия, включенного в процесс сервисной деятельности
3. Направления деятельности предприятия
4. Характеристика контактной зоны организации
5. Организация процессов сервиса в организации с учетом требований потребителя
6. Должностные обязанности работника контактной зоны
7. Коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках с клиентами