


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

УТВЕРЖДАЮ

Декан СПФ

  
Т.В. Поштарева

«19» мая 2023 г.



**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**  
Проектно-технологическая

Направление подготовки: 43.04.02 Туризм

Направленность (профиль) программы: Управление туристской деятельностью

Квалификация выпускника – магистратура

Форма обучения: очная, заочная

**Год начала подготовки – 2023**

Разработана

Канд. филос. наук, доцент, доцент  
кафедры СТ

  
Т.В. Вергун

Согласована

Зав. выпускающей кафедрой СТ

  
Т.В. Вергун

Рекомендована

на заседании кафедры

от «19» мая 2023 г.

протокол № 10

Зав. кафедрой  Т.В. Вергун

Одобрена

на заседании учебно-методической

комиссии СПФ

от «19» мая 2023 г.

протокол № 9

Председатель УМК

  
Т.В. Поштарева

Ставрополь 2023 г.

### 1. ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

Целью производственной практики (Проектно-технологическая практика) является закрепление знаний, умений и навыков в области управления предприятием сферы сервиса.

### 2. ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

- Задачами производственной практики (Проектно-технологическая практика) являются
- ознакомление с процессами управления предприятием социокультурного сервиса;
  - овладение навыками организации контактной зоны;
  - овладеть навыками управленческой деятельности на предприятиях сферы сервиса

### 3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ООП

Предшествующие дисциплины (курсы, модули, практики)	Последующие дисциплины (курсы, модули, практики)
Философия и методология современной науки Коммуникационные технологии взаимодействия в сфере сервиса Самоорганизация и технологии личностного роста Педагогика и методика преподавания Ознакомительная практика Педагогическая практика	Иностранный язык делового и профессионального общения Стратегическое управление организациями сферы сервиса Стратегические маркетинговые программы организаций в сфере сервиса Технологические инновации в сервисе Научные методы и технологии прикладных междисциплинарных исследований в сервисе Информационные системы в сервисе Формирование экономической стратегии предприятия сервиса Управление качеством услуг

### 4. ФОРМЫ И СПОСОБЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

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

### 5. МЕСТО И ВРЕМЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Базой проведения производственной практики (Организационно-управленческая) обучающимися являются предприятия социокультурного сервиса или образовательная организация.

Производственная практика (Организационно-управленческая) проводится девятым триместре (очная форма обучения) и в триместре В (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 критический анализ проблемных ситуаций на основе системного подхода, выработать стратегию действий	Умеет проводить исследование проблемной ситуации, определяя факторы внешней и внутренней среды. Умеет критически анализировать проблемные ситуации, оценивает их последствия на реализацию стратегии развития предприятия. Умеет применять системный подход для выявления и оценки проблемных ситуаций. Умеет выработать стратегию действий по устранению проблемных ситуаций.
УК-2. Способен управлять проектом на всех этапах его жизненного цикла	Умеет определять цель и задачи проекта. Умеет разрабатывать стратегические решения по реализации проекта, исходя из требований нормативных правовых актов,

	<p>имеющихся ресурсов и ограничений.</p> <p>Умеет определять виды работ и распределяет их между участниками проекта.</p> <p>Умеет формулировать ожидаемые результаты реализации проекта и проводит мониторинг их достижения на всех этапах жизненного цикла проекта.</p> <p>Умеет проводить презентацию бизнес-идеи и результаты реализации проекта</p>
УК-3. Способен организовывать и руководить работой команды, вырабатывая командную стратегию для достижения поставленной цели	<p>Умеет организовывать и руководить работой команды с учетом особенностей поведения членов трудовых коллективов.</p> <p>Умеет разрабатывать командную стратегию для достижения поставленной цели.</p> <p>Умеет определять результаты реализации командной стратегии.</p> <p>Демонстрирует навыки лидера, лидерские качества в управлении работой команды.</p>
УК-4. Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия	<p>Умеет определять особенности академического и профессионального делового общения, учитывает их в производственной или образовательной деятельности.</p> <p>Умеет эффективно применять вербальные и невербальные средства взаимодействия на государственном и иностранном (-ых) языках в производственной или образовательной деятельности.</p> <p>Умеет применять современные информационные коммуникативные технологии при поиске и использовании необходимой информации в процессе решения текущих и стратегических задач на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно.</p>
УК-5. Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия	<p>Умеет проводить анализ разнообразия культур, их особенностей в процессе межкультурного взаимодействия.</p> <p>Умеет использовать в производственной или образовательной деятельности необходимую информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.</p> <p>Демонстрирует навыки уважительного отношения к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп общества и производственного коллектива.</p> <p>Умеет проявлять способности недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с учетом социокультурных особенностей людей в целях эффективного достижения поставленных целей.</p>
УК-6. Способен определять и реализовывать приоритеты собственной деятельности и	<p>Умеет проводить самоанализ и самооценку, определять направления повышения личной</p>

<p>способы ее совершенствования на основе самооценки</p>	<p>эффективности.</p> <p>Демонстрирует умение определять приоритеты собственной профессиональной деятельности, проводить их ранжирование.</p> <p>Умеет применять системное и критическое мышление для оценки путей и способов совершенствования собственной профессиональной деятельности.</p> <p>Умеет достигать поставленных личных профессиональных целей с учетом имеющихся ресурсов.</p> <p>Умеет проводить оценку эффективности использования времени и других ресурсов для достижения поставленных целей.</p>
<p>ОПК-1. Способен формировать технологическую концепцию сервисных организаций, организовывать внедрение технологических новаций и программного обеспечения в сфере сервиса</p>	<p>Умеет определять меры по внедрению технологических новаций в деятельность организаций сферы сервиса.</p> <p>Демонстрирует навыки работы с основными программными продуктами в профессиональной сфере.</p>
<p>ОПК-2. Способен осуществлять стратегическое управление организациями в сфере сервиса</p>	<p>Умеет формулировать направления деятельности по реализации системы стратегического управления организациями в сфере сервиса.</p> <p>Умеет использовать основные методы и приемы анализа, моделирования и стратегического планирования деятельности организаций сферы сервиса.</p> <p>Умеет определять виды работ по организационной диагностике и организационному проектированию деятельности организаций сферы сервиса.</p> <p>Демонстрирует навыки по осуществлению стратегического контроля деятельности организаций сферы сервиса.</p>
<p>ОПК-3. Способен разрабатывать и внедрять системы управления качеством услуг в избранной профессиональной сфере</p>	<p>Умеет формулировать и внедрять в организациях сферы сервиса основные положения системы менеджмента качества в соответствии с международными стандартами качества, в том числе ИСО 9000, ХАСП, интегрированные системы.</p> <p>Умеет оценивать качество оказания услуг в сфере сервиса в соответствии с требованиями нормативно-правовых актов по классификации гостиниц и иных средств размещения, а также с учетом мнения потребителей и других заинтересованных сторон.</p>
<p>ОПК-4. Способен разрабатывать и внедрять маркетинговые стратегии и программы в деятельность организаций в сфере сервиса</p>	<p>Умеет применять технологии маркетинговых исследований рынка гостинично-ресторанных услуг.</p> <p>Умеет формулировать основные направления работ по разработке маркетинговых стратегий и программ предприятий сферы сервиса.</p> <p>Демонстрирует понимание технологии внедрения маркетинговых стратегий и программ организаций сферы сервиса, в том</p>

	числе с использованием возможностей сети Интернет.
ОПК-5. Способен обеспечивать обоснование, разработку и внедрение экономической стратегии предприятия, приоритетных направлений его деятельности и уметь оценивать эффективность управленческих решений	<p>Умеет определять основные факторы внешней и внутренней среды, оказывающие влияние на состояние и перспективы развития организаций сферы сервиса.</p> <p>Умеет обосновать основные направления работ по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы сервиса.</p> <p>Умеет экономически оценивать эффективность управленческих решений по разработке и внедрению экономической стратегии организаций сферы сервиса.</p>
ОПК-6. Способен планировать и применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в избранной сфере профессиональной деятельности	<p>Демонстрирует навыки планирования научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности.</p> <p>Умеет применять подходы, методы и технологии научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности.</p> <p>Умеет представлять результаты научно-прикладных исследований в сфере профессиональной деятельности в виде научных статей, докладов на научных конференциях.</p>
ОПК-7. Способен осуществлять педагогическую деятельность по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам	<p>Понимает виды деятельности по реализации научной педагогической деятельности, направленной на изучение совокупности отношений, возникающих в педагогической сфере, новых образовательных технологий, активных и интерактивных форм обучения.</p> <p>Демонстрирует умение осуществлять практическую педагогическую деятельность в двух ее формах: учебной и воспитательной.</p> <p>Умеет выбирать формы и методы подготовки к проведению занятий по основным профессиональным образовательным программам и дополнительным профессиональным программам.</p> <p>Умеет планировать результаты обучения, проводить промежуточный и итоговый контроль знаний обучающихся.</p>

## 7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Общий объем практики составляет 9 зачетных единиц, 324 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 (2 часа)	2	подпись в листе при получении дневника
		Прохождение производственного инструктажа обучающегося по охране	2	отчет по практике

		труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка (2 часа)		
2	Особенности управления сервисным предприятием (теоретический вопрос)	Изучение характерных особенностей процесса управления сервисными предприятиями	5	отчет по практике
3	Характеристика предприятия, включенного в процесс сервисной деятельности	Изучение истории предприятия сервиса-базы практики, организационная структура управления предприятия (службы, отделы), место на рынке услуг	5	отчет по практике
4	Направления деятельности предприятия	Изучение направлений деятельности предприятия сервиса	4	отчет по практике
5	Управление предприятием сервиса	Изучение системы управления деятельностью сервисного предприятия (функции управления разных уровней)	30	отчет по практике
6	Управление процессами предприятия в контактной зоне	Исследование процесса управления деятельностью контактных зон	30	отчет по практике
7	Планирование деятельности контактных зон с учетом требований потребителя	Анализ планирования деятельности контактных зон с точки зрения учета требований потребителя. Проведение исследований требований потребителя	40	отчет по практике
8	Ежедневная работа (6 часов в день)	Выполнение поручения руководителя практики от предприятия, сбор фактического материала	186	дневник по практике
	Заключительный этап	Анализ информации, подготовка отчета по практике	18	Отчет и дневник по практике, выступление с отчетом по практике
		Защита отчет по практике	2	
		<b>ИТОГО</b>	<b>216</b>	

### 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 (Организационно-управленческая) 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 Отчета и Дневника 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 иллюстраций приложений, следует нумеровать арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать иллюстрации в пределах главы. В этом случае номер иллюстрации состоит из номера главы и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой (например, Рисунок 1.1).

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

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

Компетенции (уровни сформированности)	Результаты обучения	Показатель оценивания	Критерии оценивания
(ОК-3) способностью к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия (ОК-4) способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия (ОК-5) способностью к самоорганизации и самообразованию	знать основы экономических знаний в области сервисной деятельности, основы коммуникаций на русском языке, основы межличностных отношений, основы нормативно-правовой базы деятельности предприятий сервиса	Знание основ экономических знаний в области сервисной деятельности	Полное и точное изложение основ экономических знаний в области сервисной деятельности
	уметь использовать в профессиональной деятельности коммуникационные технологии в процессе обслуживания клиентов и в диалоге персонала, нормативно-правовые знания	Демонстрация умения использовать теоретические знания для выполнения индивидуального задания	Наличие в дневнике и отчете выполненного задания
(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-3) готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя (ПК-1) готовностью к организации контактной зоны	знать основы разработки технологий процесса сервиса, организации процесса сервиса с учетом требований потребителя, организации контактной зоны, организации системы менеджмента качества на предприятии сервиса.	Демонстрировать знания основ разработки технологий процесса сервиса, организации процесса сервиса в контактной зоне	Наличие в дневнике и отчете выполненного индивидуального задания
	уметь: организовывать процессы сервиса с использованием различных технологий, организовывать контактную зону,	Демонстрация навыков управления процессами сервиса	
	готовить материалы для исследования, изучать требования потребителя для планирования процессов сервиса		



<p>предприятия сервиса (ПК-2) готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства</p>			
---	--	--	--

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

Содержание задания	Формируемые компетенции	Источник информации
<p>Раскрыть особенности управления сервисным предприятием (теоретический вопрос) - представить современные концепции сервисного менеджмента - выделить характерные особенности управления сервисным предприятием</p>	<p>ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОПК-1 ОПК-3 ПК-1 ПК-2</p>	<p>Литература учебная, научная (БИЦ АНО ВО СКСИ, ЭБС IPRBooks)</p>
<p>Показать направления деятельности предприятия, отразить в отчете: - перечень направлений деятельности - раскрыть сущность деятельности по каждому направлению</p>	<p>ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОПК-1 ОПК-3 ПК-1 ПК-2</p>	<p>Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений</p>
<p>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</p>	<p>ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОПК-1 ОПК-3 ПК-1 ПК-2</p>	<p>Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений</p>
<p>Показать систему управления деятельностью сервисного предприятия, отразить в отчете: - функции служб (отделов) контактных зон</p>	<p>ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОПК-1 ОПК-3 ПК-1 ПК-2</p>	<p>Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений</p>
<p>Показать систему управления процессами предприятия в контактной зоне, отразить в отчете: - должностные обязанности персонала контактных зон (анализ должностных инструкций)</p>	<p>ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОПК-1 ОПК-3 ПК-1 ПК-2</p>	<p>Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений</p>
<p>Изучить планирование деятельности контактных зон с учетом требований потребителя, отразить в отчете - анализ планов деятельности контактных зон с точки зрения учета требований потребителя</p>	<p>ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОПК-1 ОПК-3 ПК-1 ПК-2</p>	<p>Руководители и специалисты соответствующих структурных подразделений</p>

- провести исследование используемых инструментов для изучения требований потребителя - разработать перечень инструментов для изучения требований потребителя		
Ежедневная работа (6 часов в день), отразить в дневнике - выполнение поручения руководителя практики от предприятия	ОК-3 ОК-4 ОК-5 ОПК-1 ОПК-3 ПК-1 ПК-2	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 отчета 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.Валеева Е.О. Этика и культура управления в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]/ Валеева Е.О.— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 142 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/31938.html>.— ЭБС «IPRbooks»
- 2.Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: учебник/ В.Г. Велединский. - М. : КНОРУС, 2013. - 175 с.
3. Должикова, А.И. Менеджмент для бакалавров сервиса : учеб. пособие / А.И. Должикова, Т.Ю. Ефремова. - Ростов н/Д : Феникс, 2013. – 412 с.
4. Мальшина Н.А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 252 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49845.html>.— ЭБС «IPRbooks»
5. Манюхин И.С. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: конспект лекций/ Манюхин И.С.— Электрон. текстовые данные.— Самара: Самарский государственный архитектурно-строительный университет, ЭБС АСВ, 2014.— 64 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/29794.html>.— ЭБС «IPRbooks»
6. Ополченова Е.В. Стратегический менеджмент [Электронный ресурс]: методические рекомендации по выполнению курсовой работы/ Ополченова Е.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российская

международная академия туризма, Университетская книга, 2016.— 80 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/51870.html>.— ЭБС «IPRbooks»

7. Руденко, Л.Л. Сервисная деятельность: учеб. пособие / Л.Л. Руденко. – М. : Дашков и Ко, 2013. – 207 с.

8. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4968.html>.— ЭБС «IPRbooks»

9. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57229.html>.— ЭБС «IPRbooks»

10. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.А. Фурсов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015.— 148 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>.— ЭБС «IPRbooks»

11. Чекмарева Г.В. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие/ Чекмарева Г.В.— Электрон. текстовые данные.— Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011.— 40 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/47716.html>.— ЭБС «IPRbooks»

12. Черкашин П.А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) [Электронный ресурс]/ Черкашин П.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Интернет-Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016.— 420 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/52212.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Б) программное обеспечение, информационно-справочные системы и ресурсы сети

«Интернет»:

Microsoft Word, Microsoft Excell

1. [www.elibrary.ru](http://www.elibrary.ru),

2. [www.yandex.ru](http://www.yandex.ru)

3. [www.google.ru](http://www.google.ru)

4. [www.1777.ru](http://www.1777.ru) - Новости Ставрополя и Ставропольского края

5. [www.DOSUG26.ru](http://www.DOSUG26.ru) - информационный портал

## **12. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА ПРАКТИКИ**

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

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

Социально-психологический факультет

Кафедра иностранных языков и туризма

**ДНЕВНИК**  
**ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**  
Организационно-управленческая практика  
*(тип практики)*

Студента \_\_\_\_\_  
Ф.И.О.

Направление подготовки 43.04.02 Туризм (Управление туристской деятельностью)

Продолжительность практики \_\_\_\_\_

Место проведения практики \_\_\_\_\_

Договор № \_\_\_\_\_ от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Сроки прохождения практики с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_

(должность, Ф.И.О. подпись)

Руководитель практики от института \_\_\_\_\_

(должность, Ф.И.О. подпись)

Ставрополь, 20\_\_ г.

## ДНЕВНИК ПРАКТИКИ

### 1. Содержание практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной деятельности на практике, включая самостоятельную работу и объем (в часах)	Планируемые результаты практики
1	Подготовительный этап	Участие в установочной конференции (2 часа)	Дневник и отчет по практике
		Прохождение производственного инструктажа обучающегося по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка (2 часа)	Фиксация в дневнике по практике
2	Производственный этап	Изучение характерных особенностей процесса управления сервисными предприятиями (20 часов)	отчет по практике
		Изучение истории предприятия сервиса-базы практики, место на рынке услуг (10 часов)	отчет по практике
		Изучение направлений деятельности предприятия сервиса (12 часов)	отчет по практике
		Изучение системы управления сервисным предприятием (организационная структура управления предприятием (службы, отделы), функции управления разных уровней) (20 часов)	отчет по практике
3	Заключительный этап	Анализ информации, подготовка отчета по практике (28 часов)	Дневник и отчет по практике
		Защита отчета по практике (2 часа)	Выступление на защите отчета по практике
4	Индивидуальное задание на практику	Исследование процесса управления деятельностью контактных зон	Отчет по практике
		Анализ процесса планирования деятельности контактных зон с точки зрения учета требований потребителя.	Отчет по практике
		Анализ процесса проведения исследований требований потребителя	Отчет по практике

Руководитель практики от института \_\_\_\_\_ /И.О. Фамилия/

**Согласовано:**

Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_ /И.О. Фамилия/

### Рабочий график (план) проведения практики

№ п/п	Мероприятия	Сроки проведения
1	Инструктаж по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка	
2	Изучение особенностей управления сервисным предприятием (теор. вопрос)	
3	Изучение истории предприятия сервиса-базы практики, место на рынке услуг	
4	Изучение направлений деятельности предприятия сервиса	
5	Изучение системы управления деятельностью сервисного предприятия	
6	Исследование процесса управления деятельностью контактных зон	
7	Анализ планирования деятельности контактных зон с точки зрения учета требований потребителя.	
8	Анализ инструментов проведения исследований требований потребителя	
9	Индивидуальное задание на практику: Исследование процесса управления деятельностью контактных зон Анализ процесса планирования деятельности контактных зон с точки зрения учета требований потребителя Анализ процесса проведения исследований требований потребителя	

Руководитель практики от института \_\_\_\_\_ /И.О. Фамилия/

Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_ /И.О. Фамилия/

#### 2. Ежедневная работа

День прак тики	Дата	Содержание работы	Отметка руководителя практики о выполнении
1			
2			
3			



АВТОНОМАНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ

Социально-психологический факультет  
Кафедра иностранных языков и туризма

**ОТЧЕТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ**  
Проектно-технологическая

Выполнил(а):

Фамилия имя отчество

студент(ка) \_\_\_\_\_ курса

направления подготовки

43.04.02 Туризм (Управление туристской  
деятельностью)

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. Особенности управления сервисным предприятием (теоретический вопрос)  
*(содержание управленческого процесса на сервисном предприятии, общее и специфическое процесса управления сервисным предприятием в сравнении с производственным предприятием)*
2. Характеристика предприятия, включенного в процесс сервисной деятельности  
*(организационно-правовая форма организации, адрес предприятия, режим работы, истории предприятия, место на рынке услуг)*
3. Направления деятельности предприятия  
*(содержание направлений деятельности)*
4. Управление предприятием сервиса  
*(организационная структура управления предприятия (службы, отделы), функции управления разных уровней)*
5. Управление процессами предприятия в контактной зоне  
*(процесс управления деятельностью контактных зон)*
6. Планирование деятельности контактных зон с учетом требований потребителя  
*(процесса планирования деятельности контактных зон с точки зрения учета требований потребителя, инструменты проведения исследований требований потребителя)*