

Частное образовательное учреждение высшего образования
«ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КAVKAZA»

КАФЕДРА СОЦИАЛЬНО-КУЛЬТУРНОГО СЕРВИСА И ТУРИЗМА

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ЧОУ ВО ИДНК

Т.С. Ледович

«26» августа 2019 г.



ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

**Б2.В.02 (П). Производственная практика по
получению профессиональных умений и опыта
профессиональной деятельности**

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Профиль	Социально-культурный сервис
Уровень высшего образования	Бакалавриат
Форма обучения	Очная, заочная
Трудоемкость	12 зачетных единиц

Ставрополь, 2019

Нормативные правовые документы, использованные при разработке рабочей программы практики:

1. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 года № 1169.
2. Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры от 05 апреля 2017 года № 301.
3. Локальные нормативные акты ИДНК

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма

Протокол № 1 от «26» августа 2019 г.

Заведующий кафедрой социально-культурного сервиса и туризма
к.т.н., доцент



Е.Н. Балашова

Разработчик программы
к.т. н., доцент



Е.Н. Балашова

Нормативные правовые документы, использованные при разработке рабочей программы практики:

1. Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденный приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 года № 1169.
2. Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры от 05 апреля 2017 года № 301.
3. Локальные нормативные акты ИДНК

Рабочая программа учебной дисциплины одобрена на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма

Протокол № 1 от «26» августа 2019 г.

Заведующий кафедрой социально-культурного сервиса и туризма

к.т.н., доцент

Е.Н. Балашова

Разработчик программы

к.т. н., доцент

Е.Н. Балашова

1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРАКТИКИ

Производственная практика бакалавров по направлению подготовки 43.03.01 Сервис является неотъемлемой частью учебного процесса и важным этапом в профессиональной подготовке бакалавров.

Цель практики: - получение комплексного представления о работе предприятий, работающих в сфере сервиса, как о целостной системе.

Задачами практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности являются:

- знакомство студентов с организацией деятельности в учреждениях и на предприятиях сервиса;
- охарактеризовать организационно-правовую форму деятельности гостиничного или туристского предприятия;
- представить общую характеристику основных и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей или турфирмой;
- выделить основные функции и формы работы гостиничного или туристского предприятия с клиентами;
- рассмотреть маркетинговые инструменты, используемые в деятельности гостиницы или турфирмы;
- провести оценку сильных и слабых сторон деятельности гостиничного или туристского предприятия;
- изучить рекламно-информационную деятельность турфирмы или гостиницы;
- провести характеристику персонала гостиницы или турфирмы;
- рассмотреть организационную структуру и должностные инструкции сотрудников подразделений;
- охарактеризовать обеспечение безопасности деятельности гостиничного или туристского предприятия;
- дать общую характеристику подразделений организационной структуры гостиничного или туристского предприятия;
- выделить основные цели и задачи подразделения (в котором была пройдена практика), его место и роль в деятельности гостиничного или туристского предприятия;
- обозначить функциональное назначение подразделения (в котором была пройдена практика) в организационной структуре гостиничного или туристского предприятия, специфика взаимодействия подразделения с другими подразделениями;
- составить схему управления подразделением (в котором была пройдена практика) гостиничного или туристского предприятия;
- обозначить квалификационные требования к персоналу подразделения (в котором была пройдена практика) гостиничного или туристского предприятия.

2. ВИД ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ

Вид практики – производственная практика.

Тип практики – производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

Форма проведения практики: дискретно.

Способ проведения практики: стационарная/ выездная

Общая трудоемкость практики: 12 зачетных единиц (432 часа).

Сроки проведения практики: для очной формы обучения (4,5 семестр – по 4 недели), для заочной формы обучения (2,3 курс – по 4 недели);

Производственная практика обучающихся проходит в:

– организациях и предприятиях гостиничного, ресторанного и туристического сервиса: гостиничные, ресторанные, санаторно-курортные и рекреационные комплексы,

туристические агентства, туристические фирмы, экскурсионные бюро, музейно-выставочные комплексы, другие учреждения, связанные с предоставлением гостиничных, ресторанных и туристических услуг;

МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности реализуется в вариативной части основной профессиональной образовательной программы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (уровень бакалавриата) и является обязательной для освоения обучающимся.

Производственная практика проводится по окончании 4 семестра, а также в 5 семестре на очной форме обучения; на 2,3 курсах для обучающихся заочной формы обучения.

Б.2.В. 02. (П) Производственная практика базируется на освоении дисциплин базовой и вариативной частей и является необходимым подготовительным этапом для написания курсовых работ и дальнейшего прохождения научно-исследовательской работы.

3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Коды компетенции по ФГОС	Результаты освоения ОП Содержание компетенций согласно ФГОС	Перечень планируемых результатов обучения по практике
ОПК 2	готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные подходы к пониманию технологии процесса сервиса; - понятие системы клиентских отношений; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать систему клиентских отношений с учетом требований потребителя; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя.
ОПК-3	готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - структуру и содержание процесса сервиса, выбор ресурсов и средств для процесса сервиса; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя.
ПК-1	готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса	<p>ЗНАТЬ: организацию и содержание контактной зоны предприятия сервиса;</p> <p>УМЕТЬ: анализировать сферы услуг, категории потребителей услуг;</p> <p>ВЛАДЕТЬ: навыками организации</p>

		контактной зоны 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>ЗНАТЬ: определение производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; понятие конъюнктуры рынка и спроса потребителей,</p> <p>УМЕТЬ: ориентироваться в изменениях конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства;</p> <p>ВЛАДЕТЬ: навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.</p>
ПК-6	готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	<p>ЗНАТЬ: современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;</p> <p>УМЕТЬ: умение применять сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, используя законы профессиональной этики;</p> <p>ВЛАДЕТЬ: навыками применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p>
ПК-9	способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	<p>ЗНАТЬ: определение основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности ;</p> <p>УМЕТЬ: выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;</p> <p>ВЛАДЕТЬ: навыками применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p>
ПК-11	готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	<p>ЗНАТЬ: основы работы в контактной зоне с потребителем, потребителя в процессе сервисной деятельности; определение консультирования, вид, форму и объем процесса сервиса</p> <p>УМЕТЬ: выделять и учитывать специфические особенности работы в контактной зоне с потребителем, выделять специфику процесса консультирования, разбираться в видах, формах и объеме процесса сервиса;</p> <p>ВЛАДЕТЬ: навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>

5. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И ЕЕ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ В НЕДЕЛЯХ И АКАДЕМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

Общая трудоемкость практики 12 з.е. 432 академических часа, 8 недель. Согласно учебному плану по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, практика организуется для обучающихся в периоды учебного года, отображенные в таблице

№№ №	Форма обучения	Курс	Семестр	Кол-во часов	Форма промежуточной аттестации
1.	очная	2	4	216	Зачет с оценкой
2.	очная	3	5	216	Зачет с оценкой
3.	заочная	2	4	216	Зачет с оценкой
4.	заочная	3	6	216	Зачет с оценкой

6. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Очная форма обучения

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды работ на практике, включая самостоятельную работу обучающихся	Трудоемкость в часах		Формы текущего контроля	Реализу емые компете нции
			конта ктная работ а	самост оятель ная работа		
Очная форма обучения - 4 семестр						
1.	1. Подготовительный (организационный) этап	<p>1. Установочная конференция о задачах производственной практики: общий инструктаж, инструктаж по использованию форм рабочих и отчетных документов, инструктаж по технике безопасности.</p> <p>2. Организационная работа по распределению студентов по базам практики.</p> <p>3. Выдача студентам форм рабочих и отчетных документов по практике: дневник студента, шаблон отчетности о прохождении практики.</p> <p>4. Встреча студентов с руководителями практики, обсуждение и утверждение</p>	6	12	Консультации руководителя практики, анализ и обсуждение подготовленных материалов.	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11

		тем учебных заданий практикантов. 5. Проведение практического занятия по теме: «Актуальные проблемы сервисной деятельности»				
2. Основной этап.		Изучение общих условий деятельности организации – базы практики.		186		ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.1.	Общая характеристика предприятия сервиса	- знакомство с предприятия сервиса; - изучение материально-технической базы предприятия сервиса; - анализ наружного оформления предприятия сервиса в соответствии с ГОСТ и другими нормативными документами: внешний вид и качественные характеристики здания, наличие вывески, рекламного щита, оформление оконных проемов, подсветки и др. - анализ внутреннего оформления и материально-технического обеспечения предприятия в соответствии с ГОСТ и другими нормативными документами		24	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.2.	Характеристика подразделения организационной структуры предприятия сервиса	- изучение организационной структуры предприятия сервиса; - характеристика направлений, видов и форм деятельности подразделений организационной структуры гостиницы, турфирмы,ю ресторана.		18	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.3.	Анализ производственной деятельности подразделения предприятия сервиса	- представить структуру подразделения предприятия сервиса; - изучить основные цели и задачи подразделения (в котором была пройдена практика), его место и роль в деятельности предприятия сервиса;		18	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.4.	Функциональное назначение	- охарактеризовать функциональное назначение подразделения, в котором		18	Фиксирование результатов в дневнике	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1,

	подразделени я (в котором была пройдена практика) в организацион ной структуре предприятия сервиса, специфика взаимодейств ия подразделени я с другими подразделени ями	была пройдена практика; - описать специфику взаимодействия с другими структурными подразделениями			практики	ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.5.	Схема управления подразделени ем (в котором была пройдена практика) предприятия сервиса	- характеристика системы управления, применяемой в подразделении, где была пройдена практика; - описание схемы управления подразделением предприятия сервиса		18	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.6.	Квалификаци онные требования к персоналу подразделени я (в котором была пройдена практика) гостиничного (туристского) предприятия. Основные должностные обязанности специалистов	- изучить квалификационные требования к персоналу конкретного структурного подразделения гостиницы, турфирмы; - охарактеризовать основные должностные обязанности специалистов		18	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.7.	Нормативно- правовые документы, регламентиру ющие деятельность подразделени я (в котором была пройдена практика)	-представить перечень нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность конкретного подразделения гостиницы, турфирмы; - описать внутренние документы, регламентирующие деятельность конкретного подразделения		18	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.8.	Должностная инструкция специалиста	- характеристика должностной инструкции специалиста от предприятия,		18	Фиксирование результатов в дневнике	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1,

	подразделени я, в котором была пройдена производстве нная практика	осуществляющего руководство практикой; - изучить полномочия, требования к должности и основные выполняемые функции специалиста			практики	ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.9.	Основные цели, задачи и специфика деятельности подразделени я, в котором была пройдена производстве нная практика	- представить структуру подразделения гостиничного (туристского) предприятия; - изучить основные цели и задачи подразделения (в котором была пройдена практика), его место и роль в деятельности предприятия сервиса		18	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.10	Характеристи ка основных сервисных технологий, применяемых подразделени ем, в котором была пройдена производстве нная практика	- изучить технологии, применяемые в деятельности подразделения, в котором была пройдена практика; - описать технологии, применяемые структурным подразделением предприятия сервиса		18	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
3.	Результати вно- аналитичес кий этап	Подготовка описательных и аналитических материалов в соответствии с планом работы в ходе практики; подготовка отчетной документации по практике.		12	Итоговый отчет по практике. Отзыв руководителя практики. Зачет с оценкой	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
		Итого за 4 семестр:	6	210		
Контроль – зачет с оценкой						
Всего 216						
Очная форма обучения - 5 семестр						
1.	1. Подготовите льный (организац ионный) этап	1. Установочная конференция о задачах производственной практики: общий инструктаж, инструктаж по использованию форм рабочих и отчетных документов, инструктаж по технике безопасности. 2. Организационная работа по распределению студентов по базам практики. 3. Выдача студентам	6	12	Консультации руководителя практики, анализ и обсуждение подготовленн ых материалов.	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11

		<p>форм рабочих и отчетных документов по практике: дневник студента, шаблон отчетности о прохождении практики.</p> <p>4. Встреча студентов с руководителями практики, обсуждение и утверждение тем учебных заданий практикантов.</p> <p>5. Проведение практического занятия по теме: «Специфические особенности организации деятельности предприятий сервиса»</p>				
2. Основной этап.		Изучение общих условий деятельности организации – базы практики.		186		ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.1.	Общая характеристика предприятия сервиса	<ul style="list-style-type: none"> - знакомство с предприятия сервиса; - изучение материально-технической базы предприятия сервиса; - анализ наружного оформления предприятия сервиса в соответствии с ГОСТ и другими нормативными документами: внешний вид и качественные характеристики здания, наличие вывески, рекламного щита, оформление оконных проемов, подсветки и др. - анализ внутреннего оформления и материально-технического обеспечения предприятия в соответствии с ГОСТ и другими нормативными документами 		24	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.2.	Характеристика подразделений организационной структуры предприятия сервиса	<ul style="list-style-type: none"> - изучение организационной структуры предприятия сервиса; - характеристика направлений, видов и форм деятельности подразделений организационной структуры гостиницы, турфирмы.ю ресторана. 		18	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.3.	Анализ производстве	<ul style="list-style-type: none"> - представить структуру подразделения предприятия 		18	Фиксирование результатов в	ОПК-2, ОПК-3,

	ной деятельности подразделения предприятия сервиса	сервиса; - изучить основные цели и задачи подразделения (в котором была пройдена практика), его место и роль в деятельности предприятия сервиса;			дневнике практики	ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.4.	Функциональное назначение подразделения (в котором была пройдена практика) в организационной структуре предприятия сервиса, специфика взаимодействия подразделения с другими подразделениями	- охарактеризовать функциональное назначение подразделения, в котором была пройдена практика; - описать специфику взаимодействия с другими структурными подразделениями		18	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.5.	Схема управления подразделением (в котором была пройдена практика) предприятия сервиса	- характеристика системы управления, применяемой в подразделении, где была пройдена практика; - описание схемы управления подразделением предприятия сервиса		18	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.6.	Квалификационные требования к персоналу подразделения (в котором была пройдена практика) гостиничного (туристского) предприятия. Основные должностные обязанности специалистов	- изучить квалификационные требования к персоналу конкретного структурного подразделения гостиницы, турфирмы; - охарактеризовать основные должностные обязанности специалистов		18	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.7.	Нормативно-правовые документы, регламентирующие	-представить перечень нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность конкретного		18	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2,

	деятельность подразделения (в котором была пройдена практика)	подразделения гостиницы, турфирмы; - описать внутренние документы, регламентирующие деятельность конкретного подразделения				ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.8.	Должностная инструкция специалиста подразделения, в котором была пройдена производственная практика	- характеристика должностной инструкции специалиста от предприятия, осуществляющего руководство практикой; - изучить полномочия, требования к должности и основные выполняемые функции специалиста		18	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.9.	Основные цели, задачи и специфика деятельности подразделения, в котором была пройдена производственная практика	- представить структуру подразделения гостиничного (туристского) предприятия; - изучить основные цели и задачи подразделения (в котором была пройдена практика), его место и роль в деятельности предприятия сервиса		18	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.10	Характеристика основных сервисных технологий, применяемых подразделением, в котором была пройдена производственная практика	- изучить технологии, применяемые в деятельности подразделения, в котором была пройдена практика; - описать технологии, применяемые структурным подразделением предприятия сервиса		18	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
3.	Результативно-аналитический этап	Подготовка описательных и аналитических материалов в соответствии с планом работы в ходе практики; подготовка отчетной документации по практике.		12	Итоговый отчет по практике. Отзыв руководителя практики. Зачет с оценкой	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
		Итого за 5 семестр:	6	210		
	Контроль – зачет с оценкой		Всего	216		
	Всего: 12 з.е. / 432 часа					

Заочная форма обучения

№	Разделы	Виды работ на практике,	Трудоемкость	Формы	Реализу
---	---------	-------------------------	--------------	-------	---------

п/п	(этапы) практики	включая самостоятельную работу обучающихся	в часах		текущего контроля	емые компетенции
			контактная работа	самостоятельная работа		
Заочная форма обучения - 4 семестр						
1.	1. Подготовительный (организационный) этап	<p>1. Установочная конференция о задачах производственной практики: общий инструктаж, инструктаж по использованию форм рабочих и отчетных документов, инструктаж по технике безопасности.</p> <p>2. Организационная работа по распределению студентов по базам практики.</p> <p>3. Выдача студентам форм рабочих и отчетных документов по практике: дневник студента, шаблон отчетности о прохождении практики.</p> <p>4. Встреча студентов с руководителями практики, обсуждение и утверждение тем учебных заданий практикантов.</p> <p>5. Проведение практического занятия по теме: «Актуальные проблемы сервисной деятельности»</p>	6	12	Консультации руководителя практики, анализ и обсуждение подготовленных материалов.	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2. Основной этап.		Изучение общих условий деятельности организации – базы практики.		186		ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.1.	Общая характеристика предприятия сервиса	<ul style="list-style-type: none"> - знакомство с предприятия сервиса; - изучение материально-технической базы предприятия сервиса; - анализ наружного оформления предприятия сервиса в соответствии с ГОСТ и другими нормативными документами: внешний вид и качественные 		24	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11

		<p>характеристики здания, наличие вывески, рекламного щита, оформление оконных проемов, подсветки и др.</p> <p>- анализ внутреннего оформления и материально-технического обеспечения предприятия в соответствии с ГОСТ и другими нормативными документами</p>				
2.2.	<p>Характеристика подразделения</p> <p>организационной структуры предприятия сервиса</p>	<p>- изучение организационной структуры предприятия сервиса;</p> <p>- характеристика направлений, видов и форм деятельности подразделений организационной структуры гостиницы, турфирмы, ресторана.</p>		18	<p>Фиксирование результатов в дневнике практики</p>	<p>ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11</p>
2.3.	<p>Анализ производственной деятельности подразделения предприятия сервиса</p>	<p>- представить структуру подразделения предприятия сервиса;</p> <p>- изучить основные цели и задачи подразделения (в котором была пройдена практика), его место и роль в деятельности предприятия сервиса;</p>		18	<p>Фиксирование результатов в дневнике практики</p>	<p>ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11</p>
2.4.	<p>Функциональное назначение подразделения (в котором была пройдена практика) в организационной структуре предприятия сервиса, специфика взаимодействия подразделения с другими подразделениями</p>	<p>- охарактеризовать функциональное назначение подразделения, в котором была пройдена практика;</p> <p>- описать специфику взаимодействия с другими структурными подразделениями</p>		18	<p>Фиксирование результатов в дневнике практики</p>	<p>ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11</p>
2.5.	<p>Схема управления подразделением (в котором была пройдена практика) предприятия сервиса</p>	<p>- характеристика системы управления, применяемой в подразделении, где была пройдена практика;</p> <p>- описание схемы управления подразделением предприятия сервиса</p>		18	<p>Фиксирование результатов в дневнике практики</p>	<p>ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11</p>

2.6.	Квалификационные требования к персоналу подразделения (в котором была пройдена практика) гостиничного (туристского) предприятия. Основные должностные обязанности специалистов	- изучить квалификационные требования к персоналу конкретного структурного подразделения гостиницы, турфирмы; - охарактеризовать основные должностные обязанности специалистов		18	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.7.	Нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность подразделения (в котором была пройдена практика)	-представить перечень нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность конкретного подразделения гостиницы, турфирмы; - описать внутренние документы, регламентирующие деятельность конкретного подразделения		18	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.8.	Должностная инструкция специалиста подразделения, в котором была пройдена производственная практика	- характеристика должностной инструкции специалиста от предприятия, осуществляющего руководство практикой; - изучить полномочия, требования к должности и основные выполняемые функции специалиста		18	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.9.	Основные цели, задачи и специфика деятельности подразделения (в котором была пройдена производственная практика)	- представить структуру подразделения гостиничного (туристского) предприятия; - изучить основные цели и задачи подразделения (в котором была пройдена практика), его место и роль в деятельности предприятия сервиса		18	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.10	Характеристика основных сервисных технологий, применяемых подразделением, в котором была	- изучить технологии, применяемые в деятельности подразделения, в котором была пройдена практика; - описать технологии, применяемые структурным подразделением предприятия сервиса		18	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11

	пройдена производственная практика					
3.	Результативно-аналитический этап	Подготовка описательных и аналитических материалов в соответствии с планом работы в ходе практики; подготовка отчетной документации по практике.		8	Итоговый отчет по практике. Отзыв руководителя практики. Зачет с оценкой	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
		Итого за 4 семестр:	6	206		
Контроль – зачет с оценкой			4 часа			
			Всего			216
Заочная форма обучения - 6 семестр						
1.	1. Подготовительный (организационный) этап	<p>1. Установочная конференция о задачах производственной практики: общий инструктаж, инструктаж по использованию форм рабочих и отчетных документов, инструктаж по технике безопасности.</p> <p>2. Организационная работа по распределению студентов по базам практики.</p> <p>3. Выдача студентам форм рабочих и отчетных документов по практике: дневник студента, шаблон отчетности о прохождении практики.</p> <p>4. Встреча студентов с руководителями практики, обсуждение и утверждение тем учебных заданий практикантов.</p> <p>5. Проведение практического занятия по теме: «Специфические особенности организации деятельности предприятий сервиса»</p>	6	12	Консультации руководителя практики, анализ и обсуждение подготовленных материалов.	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
	2. Основной этап.	Изучение общих условий деятельности организации – базы практики.		186		ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9,

						ПК-11
2.1.	Общая характеристика предприятия сервиса	<ul style="list-style-type: none"> - знакомство с предприятия сервиса; - изучение материально-технической базы предприятия сервиса; - анализ наружного оформления предприятия сервиса в соответствии с ГОСТ и другими нормативными документами: внешний вид и качественные характеристики здания, наличие вывески, рекламного щита, оформление оконных проемов, подсветки и др. - анализ внутреннего оформления и материально-технического обеспечения предприятия в соответствии с ГОСТ и другими нормативными документами 		24	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.2.	Характеристика подразделения организационной структуры предприятия сервиса	<ul style="list-style-type: none"> - изучение организационной структуры предприятия сервиса; - характеристика направлений, видов и форм деятельности подразделений организационной структуры гостиницы, турфирмы.ю ресторана. 		18	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.3.	Анализ производственной деятельности подразделения предприятия сервиса	<ul style="list-style-type: none"> - представить структуру подразделения предприятия сервиса; - изучить основные цели и задачи подразделения (в котором была пройдена практика), его место и роль в деятельности предприятия сервиса; 		18	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.4.	Функциональное назначение подразделения (в котором была пройдена практика) в организационной структуре предприятия сервиса, специфика взаимодействия подразделения	<ul style="list-style-type: none"> - охарактеризовать функциональное назначение подразделения, в котором была пройдена практика; - описать специфику взаимодействия с другими структурными подразделениями 		18	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11

	я с другими подразделениями					
2.5.	Схема управления подразделением (в котором была пройдена практика) предприятия сервиса	- характеристика системы управления, применяемой в подразделении, где была пройдена практика; - описание схемы управления подразделением предприятия сервиса		18	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.6.	Квалификационные требования к персоналу подразделения (в котором была пройдена практика) гостиничного (туристского) предприятия. Основные должностные обязанности специалистов	- изучить квалификационные требования к персоналу конкретного структурного подразделения гостиницы, турфирмы; - охарактеризовать основные должностные обязанности специалистов		18	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.7.	Нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность подразделения (в котором была пройдена практика)	-представить перечень нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность конкретного подразделения гостиницы, турфирмы; - описать внутренние документы, регламентирующие деятельность конкретного подразделения		18	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.8.	Должностная инструкция специалиста подразделения, в котором была пройдена производственная практика	- характеристика должностной инструкции специалиста от предприятия, осуществляющего руководство практикой; - изучить полномочия, требования к должности и основные выполняемые функции специалиста		18	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
2.9.	Основные цели, задачи и специфика деятельности подразделения, в котором была	- представить структуру подразделения гостиничного (туристского) предприятия; - изучить основные цели и задачи подразделения (в котором была пройдена практика), его место и роль в		18	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9,

	пройдена производственная практика	деятельности предприятия сервиса				ПК-11
2.10	Характеристика основных сервисных технологий, применяемых подразделениям, в котором была пройдена производственная практика	- изучить технологии, применяемые в деятельности подразделения, в котором была пройдена практика; - описать технологии, применяемые структурным подразделением предприятия сервиса		18	Фиксирование результатов в дневнике практики	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
3.	Результативно-аналитический этап	Подготовка описательных и аналитических материалов в соответствии с планом работы в ходе практики; подготовка отчетной документации по практике.		8	Итоговый отчет по практике. Отзыв руководителя практики. Зачет с оценкой	ОПК-2, ОПК-3, ПК-1, ПК-2, ПК-6, ПК-9, ПК-11
		Итого за 6 семестр:	6	206		
	Контроль – зачет с оценкой		4 часа			
			Всего 216			
	Всего: 12 з.е./432 часа					

7. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

В качестве основной формы и вида отчетности по практике устанавливается отчет. Форма контроля прохождения практики – **зачет с оценкой**.

Итоги практики студентов обсуждаются в обязательном порядке на научно-практических конференциях кафедры.

Перечень отчетных документов по практике:

1. План (график) прохождения практики (Приложение 1).
2. Индивидуальное задание обучающегося (Приложение 2).
3. Дневник прохождения практики (Приложение 3).
4. Отзыв руководителя (руководителей) практики (Приложение 4).
5. Отчет студента о прохождении практики (Приложение 5).

Основные требования к содержанию отчетных документов по практике:

- *план* (график) практики является индивидуальным для каждого студента и составляется совместно с руководителем (руководителями) практики с учетом выполнения, формы отчетности по каждому виду работ;

- *индивидуальное задание* согласовывается с руководителем практики от профильной организации;

- *дневник* прохождения практики является индивидуальным для каждого обучающегося и составляется самим обучающимся с учетом трудоемкости практики по учебному плану, особенностей базы практики, способа проведения практики и ее содержания, сроков прохождения;

- в *отзыве* руководителя (руководителей) практики указывается степень достижения цели практики и выполнение поставленных перед практикантом задач; общая

оценка умения практиканта выполнять поставленные задачи; степень самостоятельности выполненной работы и способность практиканта к профессиональной деятельности; соответствие деятельности практиканта общим требованиям, предъявляемым к специалистам соответствующей области и (или) объектам деятельности, видам профессиональной деятельности; степень сформированности компетенций, навыков и умений, предусмотренных образовательной программой и федеральным государственным образовательным стандартом; вывод о дифференцированной оценке. Отзыв заверяется подписью руководителя и печатью организации.

в *отчете* по окончании практики студент составляет письменный отчет. Отчет проверяется и подписывается непосредственным руководителем практики от Института. Содержание и оформление отчета должны соответствовать требованиям, разработанным выпускающей кафедрой. Отчет включает: титульный лист; содержание, введение (цели и задачи практики, краткая характеристика базы и места практики, описание основных видов деятельности, выполняемых практикантом); разделы и подразделы (сведения о конкретно выполненной студентом работе в период практики в соответствии с заданием или описание деятельности, выполняемой в процессе прохождения практики; достигнутые результаты), заключение (выводы о результатах практики и анализ возникших проблем).

Обучающиеся, не выполнившие программу практики по уважительной причине, направляются на практику вторично, в свободное от учебы время.

Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительных причин или получившие неудовлетворительную оценку, отчисляются из Института как имеющие академическую задолженность в порядке, предусмотренном локальными актами.

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРАКТИКЕ

8.1. Паспорт фонда оценочных средств

Прохождение производственной практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности формирует у обучающихся следующие компетенции:

ОПК-2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

ОПК-3 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;

ПК-1 готовность к организации контактной зоны 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

ПК-6 готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей;

ПК-9 способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности

ПК-11 готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса.

8.2. Перечень вопросов по итогам проведения практики

1. Какие виды инструктажей по технике безопасности проводятся на предприятии?
2. Назовите законодательные и нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятия?
3. Назовите общую структуру предприятия, основные функции и задачи, решаемые предприятием?
4. Какие технологические процессы реализуются на предприятии?

5. Каким образом осуществляется взаимодействие между отделами, службами внутри предприятия?
6. Порядок предоставления отчетов о проведенной работе структурными подразделениями предприятия руководству?
7. Какие цели практики были поставлены перед обучающимся и как они выполнены в период прохождения практики?
8. Какие задания были выполнены студентом за время прохождения практики, какие результаты получены?
9. Какие навыки и практические умения приобрел обучающийся в период прохождения практики?
10. Какой организационно-управленческий опыт приобрел обучающийся в период практики?
11. Название и время организации фирмы. Оценить месторасположение офиса (в каком районе города находится, в каком здании, транспортная доступность).
12. Основной руководящий состав и штат фирмы. Организационная структура фирмы.
13. Квалификация персонала и должностные инструкции.
14. Особенности кадровой политики.
15. Особенности продукта туристической фирмы (ресторана, гостиницы).
16. Характеристики основных групп потребителей фирмы.
17. Стратегические партнеры фирмы. Взаимодействия с туроператорами, гостиницами, музеями, предприятиями питания, другими организациями туристической индустрии.
18. Основные маркетинговые стратегии фирмы.
19. Методы поддержания и перспективы повышения конкурентоспособности.
20. Основные экономические показатели работы турфирмы, (ресторана, гостиницы). (Прибыль, основные статьи расходов и доходов).
21. Документы, регулирующие деятельность фирмы.
22. Описать социальную технологию выполнения одной из операции фирмы. Например: заключение договора с партнерами, формирование турпакета, продажа турпакета клиенту, страхование клиента.
23. Особенности корпоративной культуры.
24. Проблемы и перспективы развития фирмы.

8.3. Методика оценивания знаний обучающихся

№№ п/п	Оценка за ответ	Характеристика ответа
	Отлично	Оценка «отлично» выставляется, если обучающийся своевременно выполнил весь объем работы, требуемый программой практики, показал глубокую теоретическую, методическую, профессионально-прикладную подготовку; умело применил полученные знания во время прохождения практики, показал владение традиционными и альтернативными методами, современными приемами в рамках своей профессиональной деятельности, точно использовал профессиональную терминологию; ответственно и с интересом относился к своей работе, грамотно, в соответствии с требованиями сделал анализ проведенной работы; отчет по практике выполнил в полном объеме, результативность практики представлена в количественной и качественной обработке, продуктах деятельности, обучающийся показал сформированность

		общекультурных и общепрофессиональных компетенций.
	Хорошо	Оценка «хорошо» выставляется, если обучающийся демонстрирует достаточно полные знания всех профессионально-прикладных и методических вопросов в объеме программы практики; полностью выполнил программу, но допустил незначительные ошибки при выполнении задания, владеет технологиями в сфере сервиса в рамках своей профессиональной подготовки, умением использовать его; грамотно использует профессиональную терминологию при оформлении отчетной документации по практике.
	Удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» выставляется, если обучающийся выполнил программу практики, однако в процессе работы не проявил достаточной самостоятельности, инициативы и заинтересованности, допустил существенные ошибки при выполнении заданий практики, демонстрирует недостаточный объем знаний и низкий уровень их применения на практике; неосознанное владение инструментарием, низкий уровень владения методической терминологией; низкий уровень владения профессиональным стилем речи; низкий уровень оформления документации по практике.
	Неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если обучающийся владеет фрагментарными знаниями и не умеет применить их на практике, обучающийся не выполнил программу практики, не получил положительной характеристики, не проявил инициативу, не представил рабочие материалы, не проявил склонностей и желания к работе, не представил необходимую отчетную документацию.

8.4. Типовые контрольные задания и иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих уровень освоения компетенций

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:
 - a) опрос, профессионализм, качество;
 - b) услуга, спрос, специалист;
 - c) деятельность, потребность и услуга.

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:
 - a) исследовательская;
 - b) потребительская (пользовательская);
 - c) ценностно-ориентационная.

3. К основным услугам в гостиничном бизнесе не относится:
 - a) бронирование номеров;
 - b) прием и размещение;
 - c) расчет при выезде.

4. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:
 - a) рекламные услуги;
 - b) организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
 - c) психодиагностику.

5. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:
 - a) уровень развития экономики и хозяйственная система;
 - b) мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
 - c) общественные структуры: политические партии.

6. В чем заключается неосвязаемость услуги:
 - a) процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
 - b) услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
 - c) они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

7. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:
 - a) спрос;
 - b) потребность;
 - c) мотивация.

8. Отличительными особенностями услуг являются:
 - a) неразрывность производства и потребления услуги;
 - b) несохраняемость услуг;
 - c) незабываемость услуг.

9. Под методом или формой обслуживания следует понимать:
 - a) определенный способ предоставления услуг заказчику;
 - b) предоставление информации клиенту;
 - c) оказание услуги клиенту.

10. Сервисная деятельность – это:
 - a) активность людей, вступающих в специфические взаимодействия по реализации общественных, групповых и индивидуальных услуг;
 - b) управление предприятием сферы сервиса (например, автосервисом, банком);
 - c) продукт труда, полезный эффект которого выступает в форме товара.

11. Услуга обладает следующими качествами:
 - a) способность к хранению и транспортировке;
 - b) неотделимость от своего источника;
 - c) неизменностью качества.

12. К некоммерческим услугам относят:
 - a) услуги предприятий туризма и отдыха;
 - b) услуги организаций общественного питания;
 - c) услуги благотворительных фондов.

13. Целью сервисной деятельности является:
- удовлетворение человеческих потребностей;
 - исследование рынка услуг;
 - производство услуг.
14. Контактной зоной не является:
- зона ремонта бытовой техники;
 - рабочее место парикмахера;
 - рабочее место стоматолога.
15. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:
- бесконтактным;
 - формальным;
 - бесплатным.
16. Физические потребности это потребности в:
- в общественной деятельности,
 - во сне;
 - в творческой деятельности.
17. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:
- бесконтактное обслуживание;
 - фирменное обслуживание;
 - неформальное обслуживание.
18. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:
- поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
 - осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
 - реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.
19. Франчайзинг это:
- компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества продукции, первоначальный взнос и процент от валовой прибыли.;
 - компания-владелец известной торговой марки разрешает другой компании ставить эту торговую марку на свою продукцию, но при этом получает право контроля качества;
 - компания-владелец известной торговой марки продает торговую марку другой компании.
20. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:
- социальный статус;
 - выгода;
 - мотив.

Профессиональное	Формируемая	Уровень освоения компетенции
-------------------------	--------------------	-------------------------------------

практическое задание	компетенция	
<p>- изучить историю создания и динамику развития гостиничного (туристского) предприятия; - выделить наиболее значимые этапы в работе гостиничного (туристского) предприятия; - представить достижения и награды;</p> <p>- дать характеристику расположению гостиничного (туристского) предприятия; - изучить благоустройство территории, обозначить наличие и дать характеристику подъездных путей с необходимыми дорожными знаками и пешеходных дорожек; - обозначить наличие стоянки для автотранспорта; - проанализировать материально-техническое обеспечение турфирмы, гостиницы,</p>	<p>ОПК-2</p>	<p>Базовый уровень</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные подходы к пониманию технологии процесса сервиса; - понятие системы клиентских отношений; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать систему клиентских отношений с учетом требований потребителя; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя <p>Повышенный уровень</p> <p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основные подходы к пониманию технологии процесса сервиса, опирается на опыт отечественных и зарубежных предприятий сервиса; - понятие системы клиентских отношений, дает характеристику потребностей клиента и выстраивает на этой основе типы потребителей услуг, учитывая возрастные и гендерные особенности; <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализировать и систематизировать самостоятельно систему клиентских отношений с учетом требований потребителя; анализировать достижения современной науки в области сервисной деятельности и смежных отраслей (экономики, психологии); <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - навыками разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, самостоятельно использует и внедряет в практику передовой опыт отечественных и зарубежных компаний и предприятий сервиса;

<p>ресторана; охарактеризовать наружное оформление гостиницы (турфирмы) (стиль, наличие униформы у сотрудников); проанализировать внутреннее материально- техническое обеспечение предприятия сервиса</p>	<p>ПК-6</p>	<p>Базовый уровень ЗНАТЬ: современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей; УМЕТЬ: умение применять сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, используя законы профессиональной этики; ВЛАДЕТЬ: навыками применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей.</p> <p>Повышенный уровень ЗНАТЬ: современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей; знает отечественные и зарубежные концепции по оказанию услуг в сфере сервиса; знает должностные обязанности, связанные с обслуживанием клиентов; УМЕТЬ: умение применять сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей, используя законы профессиональной этики; анализирует опыт отечественных и зарубежных компаний по оказанию услуг потребителю в сфере сервиса; ориентируется в основных информационных технологиях по работе с клиентами; ВЛАДЕТЬ: навыками применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей; применяет опыт лучших отечественных и зарубежных компаний; применяет современные технологии в работе с клиентами;</p>
<p>- представить и рассмотреть организационную структуру гостиничного предприятия; - охарактеризовать основные направления виды и формы деятельности подразделений организационной структуры гостиницы, турфирмы.</p>	<p>ОПК -3</p>	<p>Базовый уровень Знать: структуру и содержание процесса сервиса, выбор ресурсов и средств для процесса сервиса; Уметь: проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; Владеть: готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя</p> <p>Повышенный уровень Знать: структуру и содержание процесса сервиса, выбор ресурсов и средств для процесса сервиса; основные концепции в области менеджмента и психологии по управлению человеческими ресурсами; стили взаимодействия в коллективе; Уметь: проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя;</p>

		<p>анализирует эффективные технологии работы с человеческими ресурсами организации; Владеть: готовностью организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; навыками выстраивания эффективного диалога с коллегами и руководством; налаживание взаимоотношения, используя конструктивные методы работы в коллективе;</p>
	<p>ПК-2</p>	<p>Базовый уровень ЗНАТЬ: определение производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; понятие конъюнктуры рынка и спроса потребителей, УМЕТЬ: ориентироваться в изменениях конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; ВЛАДЕТЬ: навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства Повышенный уровень ЗНАТЬ: определение производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса; понятие конъюнктуры рынка и спроса потребителей, понятие мониторинг, маркетинг рынка услуг, методы изучения потребительского спроса; УМЕТЬ: ориентироваться в изменениях конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; самостоятельно подбирать эффективные методы исследования рынка услуг; ВЛАДЕТЬ: навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства; самостоятельно проводит мониторинг рынка услуг, изучает потребительский спрос, работает с клиентской базой и отчетной документацией;</p>
<p>- рассмотреть должностные обязанности всех специалистов, работающих в конкретном подразделении гостиницы, турфирмы; - представить развернутую характеристику должностных обязанностей специалистов.</p>	<p>ПК-11</p>	<p>Базовый уровень ЗНАТЬ: основы работы в контактной зоне с потребителем, потребителя в процессе сервисной деятельности; определение консультирования, вид, форму и объем процесса сервиса УМЕТЬ: выделять и учитывать специфические особенности работы в контактной зоне с потребителем, выделять специфику процесса консультирования, разбираться в видах, формах и объеме процесса сервиса; ВЛАДЕТЬ: навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса Повышенный уровень ЗНАТЬ: основы работы в контактной зоне с</p>

		<p>потребителем, потребителя в процессе сервисной деятельности; определение консультирования, вид, форму и объем процесса сервиса; правила и закономерности установления контакта; правила ведения деловой беседы с использованием средств связи (телефон, факс, электронная почта);</p> <p>УМЕТЬ: выделять и учитывать специфические особенности работы в контактной зоне с потребителем, выделять специфику процесса консультирования, разбираться в видах, формах и объеме процесса сервиса; анализирует наиболее эффективные технологии установления контакта; выстраивать алгоритм ведения деловой беседы с использованием средств связи (телефон, факс, электронная почта), опираясь на тип клиента;</p> <p>ВЛАДЕТЬ: навыками работы в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса; устанавливает контакты с клиентами на основе доброжелательных и приветливых отношений; владеет грамотной речью, при проведении деловой беседы с использованием средств связи (телефон, факс, электронная почта);</p>
<p>- выделить и обозначить основные сервисные технологии, используемые в деятельности структурного подразделения гостиницы (турфирмы);</p> <p>- детально описать несколько сервисных технологий, применяемых структурным подразделением гостиницы (турфирмы).</p>	<p>ПК-1</p>	<p>Базовый уровень</p> <p>ЗНАТЬ: организацию и содержание контактной зоны предприятия сервиса;</p> <p>УМЕТЬ: анализировать сферы услуг, категории потребителей услуг;</p> <p>ВЛАДЕТЬ: навыками организации контактной зоны предприятия сервиса;</p> <p>Повышенный уровень</p> <p>ЗНАТЬ: организацию и содержание контактной зоны предприятия сервиса; методы воздействия на потребителей; управления поведением клиента</p> <p>УМЕТЬ: анализировать сферы услуг, категории потребителей услуг; анализирует и выделяет наиболее эффективные методы воздействия на потребителей; отбирать эффективные технологии управления поведением клиента</p> <p>ВЛАДЕТЬ: навыками организации контактной зоны предприятия сервиса; демонстрирует навыки работы в контактной зоне, посредством разработки методов воздействия на потребителей для стимулирования их желания совершить заказ; демонстрирует навыки управления поведением клиента на всех стадиях принятия решения и в процессе оказания услуги</p>
	<p>ПК-9</p>	<p>Базовый уровень</p> <p>ЗНАТЬ: определение основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности ;</p> <p>УМЕТЬ: выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;</p> <p>ВЛАДЕТЬ: навыками применения современных сервисных технологий в процессе</p>

		<p>предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей</p> <p>Повышенный уровень</p> <p>ЗНАТЬ: определение основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности;</p> <p>УМЕТЬ: выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности; использовать психологические закономерности принятия управленческих решений, особенности подбора и оценки кадров; - находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов; - применять методики психодиагностики: экспресс диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя</p> <p>ВЛАДЕТЬ: навыками применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей; психологическим отбором и психокоррекцией, психотренингом; методами определения типа личности и темперамента; навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами и технологиями разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации услуг.</p>
--	--	--

8.5. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний умений и навыков и (или) опыта деятельности обучающихся

Защита практики осуществляется публично в отдельной аудитории, с представлением отчета по практике, в форме зачета с оценкой.

В процессе защиты практики преподаватель проверяет соответствие индивидуального задания и представленных материалов, оценивает качество и полноту знаний по практике, заслушивает студента о результатах проделанной им работы, знакомится с представленными отчетными материалами.

Обучающемуся могут быть заданы некоторые уточняющие вопросы, к примеру, касающиеся работ, выполненных им во время практики, по существу представленных документов, а также по проверке уровня его теоретической и практической подготовки.

Итоговая оценка за защиту отчета по практике заносится в ведомость и в зачетную книжку студента.

9. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

9.1. Основная литература:

1.Производственная практика. Преддипломная практика для выполнения выпускной квалификационной работы [Электронный ресурс] : методические указания для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Гостиничное дело» / . — Электрон. текстовые данные. — Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 34 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/78041.html>

9.2. Дополнительная литература:

1.Производственная практика. Преддипломная практика для выполнения выпускной квалификационной работы [Электронный ресурс] : методические указания для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Туризм» / . — Электрон. текстовые данные. —

Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 37 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/77961.html>

2. Картушина И.Г. Профессиональная этика и этикет [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / И.Г. Картушина. — Электрон. текстовые данные. — Калининград: Балтийский федеральный университет им. Иммануила Канта, 2010. — 178 с. — 978-5-9971-0078-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/23874.html>

3. Матолыгина Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Н.В. Матолыгина, Л.В. Руглова. — Электрон. текстовые данные. — СПб. : Интермедия, 2013. — 160 с. — 978-5-4383-0038-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30210.html>

4. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л.Л. Руденко. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 208 с. — 978-5-394-01679-0. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/75199.html>

5. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / В.А. Фурсов [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015. — 148 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>

9.3. Интернет-ресурсы:

1. Электронно – библиотечная система «ЭБС «IPRbooks» <http://www.iprbookshop.ru>
2. Электронно – библиотечная система Государственного бюджетного учреждения культуры Ставропольского края «Ставропольская краевая универсальная научная библиотека им. М. Ю. Лермонтова» (ГБУК «СКУНБ им. Лермонтова»). <http://www.skunb.ru>
3. Информационно-правовая система «Консультант +». <http://www.consultant.ru/>
4. Федеральный портал «Российское образование» <http://www.edu.ru/>
5. Ассоциация туроператоров России. URL: <http://www.atorus.ru>
6. Все о туризме. Туристическая библиотека. URL: <http://tourlib.net>.
7. Ежедневная электронная газета Российского союза туриндустрии URL: www.ratanews.ru.
8. Российская Гостиничная Ассоциация. URL: www.rha.ru.
9. Российский союз туриндустрии. URL: www.rostourunion.ru.
10. Официальный сайт Всемирной туристской организации (ЮНВТО). URL: <http://media.unwto.org>.
11. Официальный сайт Международной ассоциации ресторанов. URL: www.restaurant.org
12. Официальный сайт Международной ассоциации отелей и ресторанов. URL: www.ih-ra.com
13. Официальный сайт Федерального агентства по туризму Российской Федерации. URL: <http://www.russiatourism.ru>
14. Официальный сайт Федерации рестораторов и отельеров. URL: www.frio.ru.

10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ)

10.1. Информационные технологии

В процессе организации производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности руководителями от выпускающей кафедры и руководителем от организации (организации) могут применяться следующие информационные технологии:

- проведение ознакомительных лекций с использованием мультимедийных технологий;

- использование дистанционной технологии при обсуждении материалов учебной практики с руководителем;
- использование мультимедийных технологий при защите практик;
- использование компьютерных технологий и программных продуктов (Офисный пакет приложений «MicrosoftOffice» («MicrosoftWord», «MicrosoftExcel» и др.) необходимых для: систематизации; обработки данных; проведения требуемых программой практики расчетов; оформления отчетности и т.д.
 - сбор, хранение, систематизация и представление учебной и научной информации;
 - подготовка, конструирование и презентация итогов исследовательской и аналитической деятельности;
 - самостоятельный поиск дополнительного учебного и научного материала, с использованием поисковых систем и сайтов сети Интернет, электронных энциклопедий и баз данных;
 - использование электронной почты преподавателей и обучающихся для рассылки, переписки и обсуждения возникших учебных проблем во время прохождения практики.

10.2. Перечень программного обеспечения

- Microsoft Windows 10 (договор Microsoft Imagine premium № 1204046928 от 31.10.2018 г. сроком на 3 года).
- Libre office – open source license.
- Radmin 3 (договор №1546 от 22.10.18 г. сроком на 1 год).

11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Для организации контактной работы в процессе производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности предусмотрена:

Учебная аудитория для проведения практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (ауд.301) оснащенная специализированной мебелью (стол на 2 посадочных места (7шт.), стул (14 шт.), стол преподавателя (1шт.), кафедра для чтения лекций (1шт.), доска меловая (1шт.), стеклянная витрина (1шт.). **Техническими средства обучения:** компьютер (ноутбук) с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации, мультимедийное оборудование (видеопроектор, экран).

Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд.206), оснащенное учебной мебелью: стол на 2 посадочных места (10 шт.), стул (20 шт.), стол преподавателя (1шт.), кафедра для чтения лекций (1шт.), доска меловая(1 шт.), **Техническими средствами обучения:** компьютер (ноутбук) с подключением к сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду организации.

12. СРЕДСТВА АДАПТАЦИИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ К ПОТРЕБНОСТЯМ ОБУЧАЮЩИХСЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ (ОВЗ)

При необходимости Институт устанавливает конкретное содержание программы практики и условия ее организации и проведения для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья, инвалидов при наличии факта зачисления таких обучающихся с учетом конкретных нозологий.

При определении мест практики для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья учитываются рекомендации медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации и реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для

прохождения практик создаются специальные рабочие места в соответствии с характером нарушений, а также с учетом профессионального вида деятельности и характера труда, выполняемых обучающимся-инвалидом трудовых функций.

При прохождении практики обеспечивается соблюдение следующих требований:

- допускается присутствие помощника (сопровождающего), сурдопереводчиков и тифлосурдопереводчиков, оказывающих обучающимся инвалидам необходимую техническую помощь с учетом их индивидуальных особенностей;
- пользование необходимыми техническими средствами при прохождении практики с учетом их индивидуальных особенностей;
- вся сопровождающая практику документация (рабочая программа, задание и др.) доводится до сведения обучающихся инвалидов в доступной для них форме.

Согласие на прохождение практики обучающимся

Угловой
штамп учреждения

РЕКТОРУ ИДНК
МАСЛЕННИКОВУ А.А.

355008, СТАВРОПОЛЬ,
ПР-Т К.МАРКСА 7

На Ваш исх. № _____ от « ____ » _____ 20__ г. настоящим подтверждаем
согласие на проведение обучающимся _____ курса ИДНК

(Ф. И. О. обучающегося)

практики по направлению подготовки
(наименование вида практики)

код и наименование направления подготовки / специальности

профиль образовательной программы
в период с « ____ » _____ 20__ г. по « ____ » _____ 20__ г. в организации

наименование организации

(Должность)

(подпись)

(ФИО)

Частное образовательное учреждение
высшего образования
**«ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ
КАВКАЗА»**

Адрес: 355007, г. Ставрополь, пр.К.Маркса, 7
Ректор _____/Масленников А.А.

Образец рабочего графика прохождения практики
Полное название организации,
должность руководителя

Адрес места прохождения практики
_____/ ФИО/
« ____ » _____ 2017 г.

**Совместный план – график руководителя практики от образовательной организации
(ИДНК) и руководителя практики от организации**

Наименование мероприятий	Сроки исполнения

Руководитель практики от ИДНК _____
(ФИО)

_____ (должность, уч. степень, уч. звание)

Руководитель практики от организации _____
(ФИО)

_____ (должность, название подразделения)

« ____ » _____ 20__ г.

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КAVKAZA»**

Согласовано
Должность руководителя
практики от организации
_____/ ФИО/
« ____ » _____ 2017 г.

Индивидуальное задание

на _____ практику
обучающемуся _____ курса, _____ формы обучения
по направлению подготовки _____

(ФИО обучающегося)

В результате _____ практики студент(ка) должен(на):

- иметь представление _____
- знать _____
- уметь _____
- практически овладеть _____

Руководитель практики от ИДНК _____
(подпись) (ФИО)

Руководитель практики от организации _____
(подпись) (ФИО)

Обучающийся _____
(подпись) (ФИО)

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КAVKAZA»**

Кафедра _____

Д Н Е В Н И К

прохождения _____ практики
(указать какой)

обучающимся _____ курса _____ формы обучения

_____ (фамилия, имя, отчество)

по направлению подготовки _____

в (на) _____ (организация)

в должности _____

в период с « ___ » _____ 20__ г. по « ___ » _____ 20__ г.

Содержание работы

Дата	Выполнение работы	Примечание

« ___ » _____ 20__ г.

(Подпись студента)

Примечание: дату и подпись студент проставляет на последнем листе

На бланке организации

ОТЗЫВ

о прохождении _____ практики
(указать какой)
обучающимся _____ курса _____ формы обучения

_____ (фамилия, имя, отчество)

по направлению подготовки _____
в (на) _____
(организация)

в должности _____

в период с « ___ » _____ 20__ г. по « ___ » _____ 20__ г.

Содержание отзыва

Время прохождения практики _____
(фамилия, имя, отчество)

поручалось решение следующих задач: _____

Результаты работы _____
(фамилия, имя, отчество)

состоят в следующем:

(Подпись руководителя практики от организации)

« ___ » _____ 20__ г.

М.П.

(Печать организации)

**Частное образовательное учреждение высшего образования
«ИНСТИТУТ ДРУЖБЫ НАРОДОВ КAVKAZA»**

О Т Ч Е Т

о прохождении _____ практики
(указать какой)
обучающимся _____ курса _____ факультета

(фамилия, имя, отчество)

по направлению подготовки _____
в (на) _____
(организация)

в должности _____

в период с «__» _____ 20 г. по «__» _____ 20 г.

Содержание отчета

(Подпись руководителя практики
от института)

(Подпись студента)

«__» _____ 20 г. «__» _____ 20 г.

М.П.
(Печать организации)

Примечание: отчет составляется на отдельных листах

