

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РФ
Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования
«Кубанский социально-экономический институт»

Факультет предпринимательства, сервиса и туризма

Кафедра сервиса и туризма

Программа практики

Вид: производственная
Тип: ПРЕДИПЛОМНАЯ:

Способ проведения: стационарная

Направление 43.03.01 Сервис

Направленность «Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг»

Квалификация (степень) выпускника

Бакалавр

Форма обучения

Очная, заочная

КРАСНОДАР 2017

Составители: канд. экон. наук, доцент Ленкова М. И., канд. ист. наук, доцент Федина И. М.

Рецензент: Горбачев А.А. док-р. пед. наук, профессор, профессор кафедры туризма факультета социально-культурной деятельности и туризма ФГБОУ ВО «Краснодарский государственный институт культуры»

Содержание программы соответствует требованиям, изложенным в приказе Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 декабря 2013 года № 1367 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».

Программа практики составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО и учебными планами всех годов набора, актуализированными согласно действующей редакции стандарта, по направлению подготовки 43.03.01 Сервис

1. Вид практики, способы и форма ее проведения

Программа Преддипломной практики разработана в соответствии с Федеральным государственным стандартом высшего образования для студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01. «Сервис», учебными планами направленности «Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг».

Вид практики – преддипломная практика является обязательным элементом подготовки бакалавров в области социально-культурного сервиса и является дальнейшим этапом в приобретении и закреплении практических навыков профессиональной деятельности и подготовке материалов для написания выпускной квалификационной работы.

Основная цель практики заключается в закреплении и углублении теоретических знаний, овладение практическими навыками работы по будущей профессии, приобретение необходимых навыков для самостоятельной научно-исследовательской работы.

Способ проведения производственной практики – стационарный. Форма проведения практики: дискретная, по периодам проведения практик – путем чередования в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения практик с периодами учебного времени для проведения теоретических занятий.

Данный вид практики является частью основной образовательной программы и служит для закрепления и углубления теоретических знаний, а также для формирования профессиональных умений и навыков (профессиональных компетенций), предусмотренных ФГОС ВО по направлению подготовки. Проведение преддипломной практики предусматривается на рабочих местах, что позволит студентам обучаться в реальном рабочем режиме сервисной организации (фирмы, компании).

Концептуальным ядром преддипломной практики является изучение основных аспектов формирования и оказания услуг в сфере общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, и транспортного сервиса, спортивно-оздоровительных, санаторно-курортных и анимационных услуг (проведение сравнительного анализа, калькуляция себестоимости конкретного пакета услуг, изучение и анализ технологической документации и пр.).

Задачами практики бакалавров, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис», являются:

- изучение деятельности организации социально-культурного сервиса;
- освоение навыков и приобретение умений, необходимых для работы с документами (учредительные документы организации, должностные инструкции); приобретение навыков организаторской работы; изучение элементов производственного процесса и продвижения услуги, накопления практического опыта ведения самостоятельной деятельности специалиста в сфере предоставления услуг общественного питания, гостиничного хозяйства и транспорта;
- сбор необходимого материала, организация и проведение эксперимента

по теме выпускной квалификационной работы;

- развитие навыков проведения прикладной научно-исследовательской деятельности, направленной на обеспечение рационального управления процессами предоставления и продвижения социально-культурных услуг.

В соответствии с направленностью образовательной программы по направлению 43.03.01 «Сервис» в качестве мест практики целесообразно использовать следующие организации:

сектор средств размещения (гостиницы, отели, мотели, пансионаты, санатории и т.д.);

сектор транспортных услуг (транспортные организации по перевозке пассажиров);

сектор питания (рестораны, кафе, бары, предприятия быстрого питания и т. д.) и торговли;

сектор развлечения, досуга и спорта (спортивные и развлекательные центры, казино, клубы, салоны красоты, экскурсионные бюро, музеи, историко-культурные центры и т. д.);

сектор фирм и организаций по проведению выставок, ярмарок, конференций.

2 Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенции, знания, умения, навыки)

Обучающийся, осваивающий образовательную программу, ориентированную на практико-ориентированный, прикладной вид профессиональной деятельности, после прохождения Преддипломной практики, должен обладать общепрофессиональными компетенциями, соответствующими виду профессиональной деятельности:

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

Знать

- социально-значимые проблемы и процессы, происходящие в обществе, их возможное влияние на деятельность предприятий сервиса; стандартные теоретические и эконометрические модели развития потребительского рынка; риски и возможные социально-экономические последствия социальной политики государства

Уметь

– анализировать социально-экономические и личностные значимые проблемы в организации деятельности предприятий сервиса; оценивать влияние факторов микро-и макросреды на функционирование организаций сервиса, собирать и анализировать исходные данные, необходимые для планирования, а также расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность предприятий сервиса; анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты для эффективной организации деятельности предприятий сервиса; критически

оценивать предлагаемые варианты управленческих решений по организации деятельности предприятий сервиса, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию.

Владеть

– навыками обобщения, анализа и восприятия информации, постановки целей и выбора путей их достижения при организации эффективной деятельности предприятий сервиса; анализа социально-экономических явлений и процессов в ходе планирования и организации деятельности предприятий сервиса; навыками оценки экономической эффективности деятельности предприятий сервиса.

ПК 6 – готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей. В результате прохождения практики обучающийся должен:

Знать

- современные технологии, применяемые в социокультурной сфере;
- принципы действия и возможности современных технологических средств при организации и предоставлении услуг; принципы обоснования выбора современных технологических средств для конкретного применения в соответствии с требованиями потребителей; особенности формирования, разработки сервисных технологий и их внедрения на предприятиях сервиса;

Уметь

– применять полученные знания для решения конкретных профессиональных задач; анализировать современные технологические процессы в социокультурной сфере; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в организациях сервиса по предоставлению основных, дополнительных и сопутствующих услуг; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов соответствующих требованиям потребителя.

Владеть

– навыками применения стандартов обслуживания в профессиональной деятельности;

- навыками разработки и внедрения технологических новинок в сфере сервиса; навыками оценки лояльности потребителей сервиса;

- навыками организации функциональных процессов на предприятии сервиса по предоставлению основных, дополнительных и сопутствующих услуг; навыками применения, адаптации и развития современных технологий обслуживания, соответствующих требованиям потребителя.

ПК 12 - готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

Знать - методики организации контроля качества технологических процессов и процессов предоставления сервисных услуг; способы оптимизации выбора параметров технологических процессов, технических средств, специального оборудования и используемых ресурсов, необходимых для реализации сервисной деятельности; основные принципы и механизмы стандартизации сервисных услуг; принципы построения международных и

отечественных стандартов в сфере сервиса; профессиональные стандарты обслуживания.

Уметь

- исследовать возможности и оптимизировать процесс сервисной деятельности; осуществлять выбор технологии и технических средств в целях повышения качества процесса сервиса; находить компромисс с потребителем относительно параметров качества предоставляемых социокультурных услуг; использовать нормативные стандарты при оценке и контроле качества процесса предоставления сервисных услуг и разработки продукта.

Владеть

- методикой вариативной выборки процессов сервиса, соответствующих запросам и потребностям клиентов; навыками контроля качества социокультурных услуг и параметров технологических процессов; методами управления качеством, стандартизации и сертификации продукции и услуг.

3. Место практики в структуре ООП

Преддипломная практика входит в вариативную часть Блока «Практики».

Программа практики составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению 43.03.01 «Сервис», утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (от 20.10.2015 № 1169).

Преддипломная практика проводится с целью сбора материала для выполнения выпускной квалификационной работы, приобретения выпускниками профессионального опыта, проверки готовности будущих бакалавров к самостоятельной трудовой деятельности.

4 Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительности в неделях

Преддипломная практика в зависимости от года набора и формы обучения проводится в следующих объемах

ОФО-13,14

ЗЕТ	Недели	Семестр	Формы контроля	Формы отчетности
21	14	8	Зачет с оценкой	Дневник, отчет

ОФО-15,16,17

ЗЕТ	Недели	Семестр	Формы контроля	Формы отчетности
21	14	8	Зачет с оценкой	Дневник, отчет

ЗФО-13

ЗЕТ	Недели	Семестр	Формы контроля	Формы отчетности
15	10	8	Зачет с оценкой	Дневник, отчет

ЗФО-14

ЗЕТ	Недели	Семестр	Формы контроля	Формы отчетности
15	10	10	Зачет с оценкой	Дневник, отчет

ЗФО-15,16,17

ЗЕТ	Недели	Семестр	Формы контроля	Формы отчетности
18	12	10	Зачет с оценкой	Дневник, отчет

ЗФО-ИП-14,15

ЗЕТ	Недели	Семестр	Формы контроля	Формы отчетности
15	10	8	Зачет с оценкой	Дневник, отчет

ЗФО-ИП-16,17

ЗЕТ	Недели	Семестр	Формы контроля	Формы отчетности
18	12	6	Зачет с оценкой	Дневник, отчет

5 Содержание практики

Трудоемкость преддипломной практики, проводимой в течение 10 недель концентрированно объемом 15 ЗЕТ (540 часов) распределяется следующим образом:

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Объем в часах	Возможная форма контроля
1	Инструктаж по технике безопасности	2	регистрация посещения
2	Производственный этап	400	Проверка дневника практики
3	Обработка и анализ полученной информации	58	Проверка конспекта
4	Подготовка и защита отчета	80	Выставление оценки
Итого		540 часов	

Трудоемкость преддипломной практики, проводимой в течение 12 недель концентрированно объемом 18 ЗЕТ (648 часов) распределяется следующим образом:

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Объем в часах	Возможная форма контроля
1	Инструктаж по технике безопасности	2	регистрация посещения
2	Производственный этап	480	Проверка дневника практики
3	Обработка и анализ полученной информации	78	Проверка конспекта
4	Подготовка и защита отчета	88	Выставление оценки
Итого		648 часов	

Трудоемкость преддипломной практики, проводимой в течение 14 недель концентрированно объемом 21 ЗЕТ (756 часов) распределяется следующим образом:

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Объем в часах	Возможная форма контроля
1	Инструктаж по технике безопасности	2	регистрация посещения
2	Производственный этап	560	Проверка дневника практики

3	Обработка и анализ полученной информации	94	Проверка конспекта
4	Подготовка и защита отчета	100	Выставление оценки
Итого		756 часов	

Программа практики

Программу преддипломной практики целесообразно формировать по следующим разделам.

Характеристика организации

Описать основные этапы развития организации, дать краткую историческую справку; выявить основные виды деятельности, закрепленные в уставе; определить организационно-правовую форму организации; охарактеризовать масштабы, количество обслуживаемых клиентов. Перечислить и подробно описать виды оказываемых услуг. Схематично изобразить структуру управления организацией. Дать характеристику внешней среды: с какими контрагентами взаимодействует, источники трудовых ресурсов, конкуренты фирмы.

Описать стратегическое развитие фирмы на ближайшие годы (ограниченный рост, рост, сокращение, объединение с др. фирмами, выделение подразделений в самостоятельные организации, реорганизация и т.д.).

При сборе информации следует иметь в виду, что не все материалы могут быть изучены документально, часть информации должна быть получена на основе опроса руководителей и специалистов или методики наблюдения.

Организационная структура управления исследуемой фирмы

Составить схему управления фирмы, которая зависит от:

- организационно-правовой формы организации, в которой она зарегистрирована в органах юстиции (АО, ООО, ИП, государственные и муниципальные предприятия, некоммерческие организации);
- вида организации (кафе, ресторан, ресторано-гостиничный комплекс, гостиница, отель, мотель, туркомплекс, автофирма и т.д.);
- размера организации;
- технологии производства сервисного продукта;
- формы собственности (частная, государственная, общественная).

Определить соответствие структуры следующим принципам:

- достаточная целесообразность;
- гибкость;
- минимальное число звеньев;
- минимизация персонала;
- высокая квалификация персонала;
- минимизация накладных расходов.

Привести положения об основных отделах организации. Исследовать общую численность, структуру персонала, текучесть кадров. Рассмотреть способы определения потребности в кадрах. Порядок составления штатного расписания.

Подготовка предложений по улучшению сервисного обслуживания клиентов

На основе проведенного изучения сервисной деятельности организации, оценки планово-экономических показателей разработать предложения по улучшению сервисного обслуживания клиентов в фирме и повышения ее эффективности работы.

Выполнение индивидуальных заданий

Выполнение индивидуальных заданий ориентировано на привитие навыков самостоятельной работы, проведения исследований, подготовку к дипломному проектированию и будущей профессиональной деятельности.

Содержание индивидуальных заданий определяется примерным перечнем предметов исследования на объектах социально-культурной сферы (Приложение А) и возможными видами его профессиональной деятельности (сервисная деятельность; организационно-управленческая; научно-исследовательская; образовательная). В качестве индивидуальных заданий могут быть определены следующие (или иные по согласованию с руководителем практики):

- разработка рекомендаций по организации и планированию сервисных услуг;
- организация и обеспечение контроля качества предоставляемых услуг, средств размещения, работы персонала;
- разработка системы мер по повышению качества предоставляемых услуг, конкурентоспособности организации;
- описание особенностей работы с клиентами разных категорий;
- описание технологических процессов на конкретном рабочем месте с указанием проблем и возможных путей их решения.

Содержание индивидуального задания каждый студент согласовывает с руководителем практики.

Перечень подлежащего сбору необходимого исходного материала для выполнения индивидуального задания определяется руководителем практики (или руководителем индивидуального задания) до ее начала.

Во время прохождения практики студенты выполняют отдельные виды практической работы, согласованной с руководителем практики от кафедры.

Индивидуальные задания выполняются в соответствии с выбранной темой бакалаврской работы. Структура отчета должна соответствовать составленному содержанию работы. Указанные разработки могут послужить также основой для научного доклада, выступления на научной конференции.

Весь перечень примерных тем бакалаврских работ представлен в методических рекомендациях по выполнению выпускной квалификационной работы студентами направления 43.03.01 Сервис направленность «Социально-культурный сервис организаций общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных и санаторно-курортных услуг». Примерные индивидуальные задания на практику, соответствующие выбранной тематике бакалаврских работ, выполняемых по кафедре сервиса и туризма, приведены ниже.

Пример индивидуального задания.

Тема: «Повышение конкурентоспособности предприятия общественного питания»

- 1 Организационно-экономическая характеристика деятельности и диагностика конкурентоспособности предприятия общественного питания
 - 1.1 Организационно-правовая характеристика
 - 1.2 Анализ динамики основных показателей финансово-хозяйственной деятельности
 - 1.3 Изучение потребительских предпочтений клиентов и их отношения к обслуживанию в кафе
 - 1.4 Оценка конкурентоспособности кафе на рынке
- 2 Мероприятия по повышению конкурентоспособности предприятия общественного питания

Пример индивидуального задания.

Тема: «Повышение конкурентоспособности средств размещения горного типа»

- 1 Организационно-экономическая характеристика деятельности предприятия общественного питания (кофейни)
 - 1.1 Организационно-хозяйственная характеристика деятельности
 - 1.2 Анализ экономических показателей работы кофейни
 - 1.3 Изучение коммерческой работы по закупке продукции и хозяйственным связям с поставщиками
- 2 Повышение эффективности организации деятельности
 - 2.1 Рекомендации по оптимизации планирования и организации процесса работы в кофейне
 - 2.2 Рекомендации по оптимизации работы с персоналом в кофейне
 - 2.3 Разработка и внедрение программы лояльности клиентов

Пример индивидуального задания.

Тема: «Оптимизация деятельности и улучшение организации обслуживания посетителей ресторано-гостиничного комплекса»

- 1 Организационно-экономическая характеристика, оценка работы и организации обслуживания гостей в ресторано-гостиничном комплексе
 - 1.1 Организационно-управленческая характеристика
 - 1.2 Экономическая характеристика деятельности организации
 - 1.3 Оценка уровня организации обслуживания
- 2 Мероприятия по оптимизации деятельности и улучшению организации обслуживания посетителей в ресторано-гостиничном комплексе.

6. Формы отчетности по практике

Итоговым документом, подтверждающим выполнение программы практики, являются дневник практики и отчет по результатам прохождения практики. Оценочным средством для подведения итогов практики определена защита отчетов по практике. По итогам практики можно проводить открытую

защиту для совместного обсуждения возникавших проблем, интересных моментов практики, и с презентацией интересных отчетов по практике для усиления мотивации студентов к изучаемым сферам деятельности.

Оформление дневника. Составление и оформление отчета по практике

Итоговым документом, подтверждающим выполнение программы практики, являются дневник практики и отчет по результатам прохождения практики.

В дневнике практики обязательно должны быть указаны:

- наименование предприятия (место прохождения практики);
- сроки прохождения практики;
- заполненный календарный план прохождения отдельных этапов практики, в котором отражены действия студента;
- отзыв руководителя практики от организации;
- отзыв руководителя практики от института;
- подпись и печать с места базы практики и от института.

Материал к отчету собирается студентом в структурных подразделениях предприятий индустрии гостеприимства и туризма в период прохождения практики, и в соответствии с требованиями к ее содержанию.

Структура отчета предусматривает логическую связь с основными этапами прохождения практики, и основные разделы отчета должны включать следующие части.

Структура отчета:

Титульный лист (приложение А);

Дневник практики (приложение Б), который должен содержать *заполненный календарный план* прохождения отдельных этапов практики, в котором отражены действия студента (приложение к дневнику).

Содержание, состоящее из следующих разделов (приложение В):

Введение, в котором отражаются цели и задачи практики, сроки и место прохождения, характер выполняемой работы.

Основная часть отчета содержащей анализ и результаты выполнения заданий в рамках практики, в том числе и индивидуальные задания, если они предусматривались. Здесь обязательно должны быть отражены следующие аспекты:

- общая характеристика предприятия-базы практики (или отрасли, в которой это предприятие функционирует);
- в общих чертах характеристика организационной структуры управления предприятием;
- содержательная характеристика того структурного подразделения, где непосредственно проходил практику студент (бельевое хозяйство, служба горничных и т.д.).

В каждом случае студент должен более подробно описать работу той должности, в которой он проходил практику.

Заключение, где необходимо указать место и роль предприятия на рынке услуг (в сравнении с аналогичными предприятиями города, региона, области и в целом по стране). Разработать выводы и рекомендации по

совершенствованию деятельности структурного подразделения, где работал студент и т.д.

Список использованных источников, прилагается в том случае, если студент ссылается на различные издания, которые он использовал при оформлении отчета.

Приложения, которые могут включать в себя различные материалы, собранные в ходе прохождения практики: должностные инструкции, образцы форм документов, рекламную продукцию, таблицы, результаты расчетов, фотографии, прейскуранты цен, график выхода на работу т.п.

Отчет о прохождении преддипломной практики должен быть оформлен студентом аккуратно, в соответствии с Методическими указаниями по оформлению письменных работ (контрольных, курсовых, дипломных, бакалаврских, рефератов, отчетов по всем видам практик и практикумов) для студентов всех форм обучения факультета управления, сервиса и туризма (Краснодар: КСЭИ). Все листы должны быть сшиты в последовательности, указанной выше.

Объем отчета составляет от 20 до 30 печатных страниц (приложения в общую нумерацию не входят).

Работа должна быть сдана на проверку в соответствии с графиком прохождения практики. Отчет оформляется в течение одной недели после окончания практики (или в начале нового учебного года, если студенты ее проходили в летний период).

Отчеты студентов хранятся на кафедре.

Защита работы. Оценка практики

В процессе подготовки к защите следует продумать краткое выступление, которое должно быть озвучено в течение 5-7 минут, с презентацией и фотоотчетом. В выступлении на защите отражаются следующие моменты:

- общая характеристика базы практики, место и роль на рынке туристической индустрии;
- функции и обязанности студента во время прохождения практики на предприятии;
- конкретные выводы и предложения по улучшению работы того структурного подразделения, где проходил практику, или предприятия в целом.

Примечание: предусматривается презентационная версия отчета по практике.

По итогам практики студенты сдают дифференцированный зачет (зачет с оценкой) в соответствии с локальным нормативным актом КСЭИ.

Оценка по практике или зачет приравнивается к оценкам (зачетам) по теоретическому обучению и учитывается при подведении итогов освоения образовательной программы.

Оцениваются результаты практики на основании таких критериев, как:

- своевременность сдачи отчета и качество его оформления в соответствии с методическими указаниями по оформлению);
- характеристика с места прохождения практики о работе студента, подписанная руководителем практики от предприятия и заверенная печатью,

где отражаются уровень теоретической и практической подготовки студента, его отношение к выполнению программы и соблюдению трудовой дисциплины, выполнение индивидуального задания;

– отчет о результатах практики (на основании оформления в соответствии с методическими указаниями по оформлению);

– защита отчета.

Описание системы оценок.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации

Содержание и структура ФОС соответствует требованиям, изложенным в приказе Министерства образования и науки Российской Федерации от 19 декабря 2013 года №1367 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры».

7.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ОП

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		
Этап 1	Знать	социально-значимые проблемы и процессы, происходящие в обществе, их возможное влияние на деятельность предприятий сервиса; стандартные теоретические и эконометрические модели развития потребительского рынка; риски и возможные социально-экономические последствия социальной политики государства
Этап 2	Уметь	анализировать социально-экономические и личностные значимые проблемы в организации предприятий сервиса; оценивать влияние факторов микро-и макросреды на функционирование организаций сервиса, собирать и анализировать исходные данные, необходимые для планирования, а также расчета экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность предприятий сервиса; анализировать и содержательно интерпретировать полученные результаты для эффективной организации деятельности предприятий сервиса; критически оценивать предлагаемые варианты управленческих решений по организации деятельности предприятий сервиса, разрабатывать и обосновывать предложения по их совершенствованию.
Этап 3	Навыки и (или) опыт деятельности – Владеть	навыками обобщения, анализа и восприятия информации, постановки целей и выбора путей их достижения при организации эффективной деятельности предприятий сервиса; анализа социально-экономических явлений и процессов в ходе планирования и организации деятельности предприятий сервиса; навыками оценки экономической эффективности деятельности организаций сервиса.

ПК 6 – готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей		
Этап 1	Знать	- современные технологии, применяемые в социокультурной сфере; - принципы действия и возможности современных технологических средств при организации и предоставлении услуг; принципы обоснования выбора современных технологических средств для конкретного применения в соответствии с требованиями потребителей; особенности формирования, разработки сервисных технологий и их внедрения на предприятиях сервиса;
Этап 2	Уметь	применять полученные знания для решения конкретных профессиональных задач; - анализировать современные технологические процессы в социокультурной сфере организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в организациях сервиса по предоставлению основных, дополнительных и сопутствующих услуг; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов соответствующих требованиям потребителя.
Этап 3	Навыки и (или) опыт деятельности – Владеть	– навыками применения стандартов обслуживания в профессиональной деятельности; навыками разработки и внедрения технологических новинок в сфере сервиса; навыками оценки лояльности потребителей сервиса; навыками организации функциональных процессов на предприятии сервиса по предоставлению основных, дополнительных и сопутствующих услуг; навыками применения, адаптации и развития современных технологий обслуживания, соответствующих требованиям потребителя.

ПК 12 - готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.		
1	Этап Знать	методики организации контроля качества технологических процессов и процессов предоставления сервисных услуг; способы оптимизации выбора параметров технологических процессов, технических средств, специального оборудования и используемых ресурсов, необходимых для реализации сервисной деятельности; основные принципы и механизмы стандартизации сервисных услуг; принципы построения международных и отечественных стандартов в сфере сервиса; профессиональные стандарты обслуживания.
2	Этап Уметь	исследовать возможности и оптимизировать процесс сервисной деятельности; осуществлять выбор технологии и технических средств в целях повышения качества процесса сервиса; находить компромисс с потребителем относительно параметров качества предоставляемых социокультурных услуг; использовать нормативные стандарты при оценке и контроле качества процесса предоставления сервисных услуг и разработки продукта.
3	Этап Навыки и (или) опыт деятельности –	методикой вариативной выборки процессов сервиса, соответствующих запросам и потребностям клиентов; навыками контроля качества социокультурных услуг и параметров

	Владеть	технологических процессов; методами управления качеством, стандартизации и сертификации продукции и услуг.
--	---------	--

7.2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

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

Этап	Критерий оценивания	Показатель оценивания	Шкала оценивания				Средство оценивания
			отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно	
1. Знать	Полнота, системность, прочность знаний; обобщенность знаний	- основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.	Демонстрирует свободное и уверенное знание: основ планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.	Хорошо знает: основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.	Слабо фрагментарно знает: основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.	Не знает: - основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.	Собеседование, отчет
2. Уметь	Степень самостоятельности выполнения действия; осознанность выполнения действия; выполнение действия (умения) в незнакомой ситуации	планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; - учитывать социальную политику государства при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.	Умеет применять основные технологии планирования производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; - учитывать социальную политику государства при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.	Умеет применять некоторые технологии планирования производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; - учитывать социальную политику государства при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.	Не в полной мере умеет - планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; - учитывать социальную политику государства при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.	Не умеет: - планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; - учитывать социальную политику государства при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.	Собеседование Отчет, практики
3. Владеть	Ответ на вопросы, поставленные преподавателем; решение задач;	- навыки планировать производственно-хозяйственной	Успешное и систематическое владение навыками планировать	В целом успешное, но содержащее отдельные проблемы владения	В целом успешное, но не систематическое владение навыками	Фрагментарное владение навыками планировать производственно-	Отчет, дневник практики

	выполнение практических задач	деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; - знания о социальной политике государства при планировании и производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.	производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; - знания о социальной политике государства при планировании и производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.	навыками планировать производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; - знания о социальной политике государства при планировании и производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.	планировать производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; - знания о социальной политике государства при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.	хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей; - знаниями о социальной политике государства при планировании производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса.	
--	-------------------------------	---	---	--	---	---	--

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

Этап	Критерий оценивания	Показатель оценивания	Шкала оценивания				Средство оценивания
			отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно	
1. Знать		современные технологии, применяемые в социокультурной сфере	Демонстрирует свободное и уверенное знание: современные технологии, применяемые в социокультурной сфере	Хорошо знает: современные технологии, применяемые в социокультурной сфере	Слабо фрагментарно знает: современные технологии, применяемые в социокультурной сфере	Не знает: современные технологии, применяемые в социокультурной сфере	Собеседование, отчет
2. Уметь	Степень самостоятельности выполнения действия; осознанность выполнения действия; выполнение действия (умения) в незнакомой ситуации	анализировать современные технологические процессы в социокультурной сфере; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в организациях сервиса по	Умеет анализировать современные технологические процессы в социокультурной сфере; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в организациях сервиса по	Умеет анализировать современные технологические процессы в социокультурной сфере; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в организациях сервиса по	Не в полной мере умеет анализировать современные технологические процессы в социокультурной сфере; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в организациях сервиса по	Не умеет: - анализировать современные технологические процессы в социокультурной сфере; организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания в организациях сервиса по	Собеседование Отчет, практики

		нию основных, дополнительных и сопутствующих услуг; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов соответствующих требованиям потребителя.	предоставлению основных, дополнительных и сопутствующих услуг; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов соответствующих требованиям потребителя.	предоставлению основных, дополнительных и сопутствующих услуг; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов соответствующих требованиям потребителя.	предоставлению основных, дополнительных и сопутствующих услуг; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов соответствующих требованиям потребителя.	х и сопутствующих услуг; обеспечивать эффективную организацию функциональных процессов соответствующих требованиям потребителя.	
3. Владеть	Ответ на вопросы, поставленные преподавателем; решение задач; выполнение практических задач	навыками применения, адаптации и развития современных технологий обслуживания, соответствующих требованиям потребителя.	Успешное и систематическое владение навыками технологий обслуживания, соответствующих требованиям потребителя	В целом успешное, но содержащее отдельные проблемы владения навыками технологий обслуживания, соответствующих требованиям потребителя	В целом успешное, но не систематическое владение технологиями обслуживания, соответствующих требованиям потребителя	Фрагментарное владение навыками технологий обслуживания, соответствующих требованиям потребителя	Отчет, дневник практики

ПК 12 - готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

Этап	Критерий оценивания	Показатель оценивания	Шкала оценивания				Средство оценивания
			отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно	
1. Знать	Полнота, системность, прочность знаний; обобщенность знаний	методики организации контроля качества технологических процессов и процессов предоставления сервисных услуг	Демонстрирует свободное и уверенное знание: методики организации контроля качества технологических процессов и процессов предоставления сервисных услуг	Хорошо знает: методики организации контроля качества технологических процессов и процессов предоставления сервисных услуг	Слабо фрагментарно знает: методики организации контроля качества технологических процессов и процессов предоставления сервисных услуг	Не знает: методики организации контроля качества технологических процессов и процессов предоставления сервисных услуг	Собеседование, отчет
2. Уметь	Степень самостоятельности выполнения действия; осознанность выполнения действия; выполнение действия (умения) в	исследовать возможности и оптимизировать процесс сервисной деятельности; осуществлять выбор технологий и	Умеет исследовать возможности и оптимизировать процесс сервисной деятельности; осуществлять выбор	Умеет частично исследовать возможности и оптимизировать процесс сервисной деятельности; осуществлять	Не в полной мере исследовать возможности и оптимизировать процесс сервисной деятельности; осуществлять выбор	Не умеет: - исследовать возможности и оптимизировать процесс сервисной деятельности; осуществлять выбор технологий и технических	Собеседование Отчет, практики

	незнакомой ситуации	технических средств	технологии и технических средств методикой вариативной выборки процессов сервиса, соответствующих запросам и потребностям клиентов; навыками контроля качества социокультурных услуг и параметров технологических процессов; методами управления качеством, стандартизации и сертификации и продукции и услуг.	ь выбор технологии и технических средств методикой вариативной выборки процессов сервиса, соответствующих запросам и потребностям клиентов; навыками контроля качества социокультурных услуг и параметров технологических процессов; методами управления качеством, стандартизации и сертификации и продукции и услуг.	технологии и технических средств методикой вариативной выборки процессов сервиса, соответствующих запросам и потребностям клиентов; навыками контроля качества социокультурных услуг и параметров технологических процессов; методами управления качеством, стандартизации и сертификации и продукции и услуг.	средств методикой вариативной выборки процессов сервиса, соответствующих запросам и потребностям клиентов; навыками контроля качества социокультурных услуг и параметров технологических процессов; методами управления качеством, стандартизации и сертификации и услуг.	
3. Владеть	Ответ на вопросы, поставленные преподавателем; решение задач; выполнение практических задач	методикой вариативной выборки процессов сервиса, соответствующих запросам и потребностям клиентов; навыками контроля качества социокультурных услуг и параметров технологических процессов; методами управления качеством, стандартизации и сертификации и продукции и услуг.	Успешное методикой вариативной выборки процессов сервиса, соответствующих запросам и потребностям клиентов; навыками контроля качества социокультурных услуг и параметров технологических процессов; методами управления качеством, стандартизации и сертификации и продукции и услуг.	В целом успешное, но содержащее отдельные проблемы владения методикой вариативной выборки процессов сервиса, соответствующих запросам и потребностям клиентов; навыками контроля качества социокультурных услуг и параметров технологических процессов; методами управления качеством, стандартизации и сертификации и продукции и услуг.	В целом успешное, но не систематическое владение методикой вариативной выборки процессов сервиса, соответствующих запросам и потребностям клиентов; навыками контроля качества социокультурных услуг и параметров технологических процессов; методами управления качеством, стандартизации и сертификации и продукции и услуг.	Фрагментарное владение методикой вариативной выборки процессов сервиса, соответствующих запросам и потребностям клиентов; навыками контроля качества социокультурных услуг и параметров технологических процессов; методами управления качеством, стандартизации и сертификации и продукции и услуг.	Отчет, дневник практики

7.3 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

Компетенция: ПК 2, ПК 6, ПК 12.

Этап формирования компетенции: 1,2,3.

Средство оценивания: Итоговая оценка за преддипломную практику складывается из оценок: за самостоятельную работу, дневник (перечень выполненных работ) и защиту отчёта. Итоговая оценка выставляется в зачетную книжку по 5-балльной шкале.

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

Компетенция: ПК2, ПК 6, ПК 12.

Этап формирования компетенции: 1,2,3

Средство оценивания: собеседование, защита отчета по практике

Методика оценивания:

Наименование оценки	Критерий
«отлично»	<p>обучающийся полностью выполнил программу практики;</p> <p>студент имеет заполненный отчет в котором отражены виды работ, выполненные студентом в течение всех дней практики;</p> <p>студент способен продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой практики;</p> <p>глубоко и прочно усвоил материал и исчерпывающе, грамотно, логически стройно и творчески его изложил. Соответствующие знания, умения и владения сформированы полностью. Задание выполнено в полном объеме, Студент проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению.</p>
«хорошо»	<p>обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу его излагает; не допускает существенных неточностей в ответе на вопросы. Соответствующие знания, умения и владения сформированы в целом полностью, но содержат отдельные пробелы. Задание выполнено в полном объеме, имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала.</p>

«удовлетворительно»	обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его детали, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения последовательности в изложении материала. Обучающийся показывает общее, но не структурированное знание, в целом успешное, но не систематическое умение и владение соответствующих компетенций. Задание в целом выполнено, однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания, имеются замечания по оформлению собранного материала.
«неудовлетворительно»	Задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по оформлению собранного материала.

8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимой для проведения практики

8.1. Основная литература: в наличие ЭБС ZNANIUM.COM

1. Быстров С.А. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / С.А. Быстров. - М.: Форум, НИЦ ИНФРА-М, 2016. - 432 с.: 60x90 1/16. - (Высшее образование: Бакалавриат) (Переплёт) ISBN 978-5-00091-145-7
2. Васюкова, А. Т. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания [Электронный ресурс] : Учебник для бакалавров / А. Т. Васюкова, Т. Р. Любецкая; под ред. проф. А. Т. Васюковой. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2015. — 416 с. - ISBN 978-5-394-02181-7 - Режим доступа: <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=512131>
3. Джум Т.А., Ольшанская С.А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с.: 60x90 1/16. - (Бакалавриат). (переплет) ISBN 978-5-9776-0329-4
4. Неретина, Т. Г. Организация сервисной деятельности [Электронный ресурс] : Учеб.-метод. комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм» / Т. Г. Неретина. - 3-е изд., стереотип. - М. : ФЛИНТА, 2014. - 102 с. - ISBN 978-5-9765-1205-4.
5. Синяева, И. М. Маркетинг услуг [Электронный ресурс] : Учебник / И. М. Синяева, О. Н. Романенкова, В. В. Синяев; под ред. д. э. н., проф. Л. П. Дашкова. - М.: Дашков и К, 2014. - 252 с. - ISBN 978-5-394-02090-2.
6. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 496 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0018-7 в наличие ЭБС ZNANIUM.COM

8.2 Дополнительная литература:

1. Федеральный закон № 363 – ФЗ «О защите прав потребителей» от 21.12.2013.
2. Федеральный закон от 08.08.2001 № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» (ред. от 08.11.2010 № 293).
3. ГОСТ Р 54603—2011. Общие требования к обслуживающему персоналу.
4. ГОСТ Р 50646 94 «Услуги населению. Термины и определения».
5. ГОСТ Р 50691 94 «Модель обеспечения качества услуг».
6. Велединский, В.Г. Сервисная деятельность: Учебник М.: КноРус, 2013.
7. Гридин А.Д. Безопасность и охрана труда в сфере гостиничного обслуживания. М. Изд 2-е. 2013.
8. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы. М. 2012.
9. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. М. Изд. 6-е. 2015.
10. Ерохина Л. И. Предприятия в сфере сервиса. Управление прогнозируемыми процессами (теория и практика): учебное пособие / Л. И. Ерохина - М.: Флинта : МПСИ, 2005. – 248 с. ISBN 5-893-49707-4 Допущено МО РФ
12. Крутик А.Б. Решетова М.В. Предпринимательство в сфере сервиса. М. Изд.3-е. 2015.
13. Калачев, С.Л. Сервисная деятельность: Учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; Под общ. ред. проф., д.э.н. Ж.А. Романович. - М.: Дашков и К, 2013.
14. Кузнецова, В.В. Сервисная деятельность (для бакалавров) / В.В. Кузнецова, О.И. Ларина. - М.: КноРус, 2013.
15. Лойко, О.Т. Сервисная деятельность [Текст] / О.Т. Лойко. – М. : Академия, 2008. – 304 с.
16. Пищулов В. М. Менеджмент в сервисе и туризме : учеб. пособие / В.М. Пищулов. — 3-е изд., перераб. и доп. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 284 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). — www.dx.doi.org/10.12737/24346.
17. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и К, 2015. .
18. Скобкин С.С. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма: Учебное пособие / С.С. Скобкин. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 496 с.: 60x90 1/16. (переплет) ISBN 978-5-9776-0018-7 в наличие ЭБС ZNANIUM.COM
19. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов : учеб. пособие. – 3-е изд., перераб. и доп. – М. : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2010. – 352 с.
20. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и К, 2015. .

8.3 Ресурсы сети «Интернет»

- 1 Электронная библиотека ZNANIUM.COM.
- 2 Интернет-ресурсы:
<http://www.expert.ru/>,
<http://www.rbc.ru/>,
<http://www.business-mag.ru/>,

<http://www.btl-magazine.ru/>;

(<http://www.marcs.ru/>)

<http://www.geo2000.nm.ru/>

<http://www.vokrugsveta.ru/>

<http://www.iprbookshop.ru> Интернет-университет Информационных Технологий (ИНТУИТ)

http://www.mgus.ru/science-journal/service_plus Журнал «Сервис PLUS».

http://www.mgus.ru/electronic_journal Журнал «Сервис в России и за рубежом».

<http://service.in.spb.ru/tekhniko-tekhnologicheskie-problemy-servisa> Журнал «Технико-технологические проблемы сервиса»

<http://service.in.spb.ru/teorija-i-praktika-servisa-ekonomikasocialna> Журнал «Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии»

http://www.mgus.ru/electronic_journal Журнал «Сервис в России и за рубежом».

<http://service.in.spb.ru/tekhniko-tekhnologicheskie-problemy-servisa> Журнал «Технико-технологические проблемы сервиса»

<http://service.in.spb.ru/teorija-i-praktika-servisa-ekonomikasocialna> Журнал «Теория и практика сервиса: экономика, социальная сфера, технологии»

9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Использование электронных презентаций.

Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru/>).

Электронная библиотечная система ZNANIUM.COM

Информационные правовые блоки «Системы Гарант», «Консультант Плюс».

10. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения и защиты практики

Обучающимся предоставляется библиотека института, снабженная специальной литературой по предмету, методическими и научными разработками ученых института, интернет ресурсами, информационно-правовыми программами.

Для оформления, защиты отчетов по практике, проведения мастер-классов по полученным навыкам используются специализированные учебные аудитории:

- центр информационного и компьютерного обучения института – рабочее место на каждого обучающегося в компьютерном классе с доступом в Интернет и комплектом лицензионного программного обеспечения;
- специально оборудованная аудитория с применением аудио-видео техники.

ПРИЛОЖЕНИЕ А

Автономная некоммерческая образовательная организация
Высшего образования
«Кубанский социально-экономический институт»

Кафедра сервиса и туризма

Отчет по

(Учебной, производственной, преддипломной) практике

Студента: _____

Курса, ОДО/ОЗО

Руководитель от факультета:

Ф. И. О.

у/с, у/з

Руководитель от организации:

Ф. И. О.

Должность

МП

Краснодар 20_

ПРИЛОЖЕНИЕ Б

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ

(в разделе должны быть приведены цели и задачи практики)

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

(в разделе должна быть характеристика организации (подразделения организации), в которой студент проходил практику; характеристика проделанной студентом работы (в соответствии с целями и задачами программы практики и индивидуальным заданием, портфель доказательств (материалы по деятельности предприятия сервиса и туризма, рекламные прайсы, раскладки по выполнению обязанностей, материалы опросов и собеседований).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

(в заключении должны быть представлены краткие выводы по результатам практики).

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ В

Автономная некоммерческая образовательная организация
высшего образования
«Кубанский социально-экономический институт»

ДНЕВНИК ПРАКТИКИ СТУДЕНТА

КРАСНОДАР 2017 г.

Студент _____
_____ курс, группа _____, факультет _____

Направляется на (в) _____

1 Календарные сроки практики

По учебному плану с _____ по _____ 20__ г.

Дата прибытия на практику _____ 20__ г.

Дата выбытия с места практики _____ 20__ г.

2 Руководитель практики от вуза

Кафедра _____

Ученое звание /степень _____

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

3 Руководитель практики от организации

Должность _____

Фамилия _____

Имя _____

Отчество _____

4 Ежедневные записи студентов по практике

Дата	Описание работы, выполненной студентом	Отметка руководителя практики от организации

III	Обработка и анализ полученной информации		Систематизация всей полученной информации Обобщение в виде выводов и разработка предложений	
IV	Подготовка и защита отчета			

6 Отзыв руководителя практики

7 Заключение

Студент _____ (подпись) _____ (ФИО)

Руководитель практики
от кафедры _____ (подпись) _____ (ФИО)

Руководитель практики
от организации _____ (подпись) _____ (ФИО)
МП

ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Примерный перечень предметов исследования на объектах социально-культурной сферы и туризма:

- управление в социально-культурной сфере и туризме;
- бизнес-планирование;
- рекламная и выставочная деятельность;
- методическое обеспечение туров и экскурсий;
- информационные технологии, методы сбора, хранения и обработки данных при подготовке решений в социально-культурном сервисе и туризме;
- организация, планирование и совершенствование деятельности служб социально-культурного сервиса и туризма, разработка мероприятий по повышению эффективности их деятельности;
- управленческие решения;
- работа по подбору, расстановке и повышению квалификации кадров служб социально-культурного сервиса и туризма;
- внедрение передовых технологий;
- стратегия и тактика деятельности предприятий и организаций;
- приемы и методы формирования системы межличностного общения;
- организация и обеспечение контроля качества предоставляемых услуг;
- система мер по повышению качества предоставляемых услуг;
- анализ сервисной, организационно-управленческой и образовательной деятельности;
- принятие решений в экстремальных ситуациях, обеспечение безопасности жизнедеятельности;
- экологические и социо-культурные проекты.

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

ПАМЯТКА СТУДЕНТУ-ПРАКТИКАНТУ

Перед началом практики:

1. Студент обязан принять участие в организационном собрании по практике, проводимом кафедрой.
2. Получить, дневник, программу практики, индивидуальное задание, календарный график прохождения практики, направление, бланк договора (если таковой еще не заключен).
3. Заполнить в течение собрания под руководством руководителя практики от института соответствующие разделы дневника.
4. Выяснить адрес и маршрут следования к месту практики и должностных лиц или подразделение, в которое должен обратиться по прибытии на практику.
5. Иметь при себе документы, подтверждающие личность (паспорт, направление на практику, две фотокарточки) и для оформления допуска к месту практики.
6. В случае оформления отказа на практику (по любым причинам) немедленно связаться с руководством факультетом, кафедрой и руководителем практики от института.

При прохождении практики:

1. Изучить инструкцию и получить зачет по технике безопасности и пожарной безопасности, заполнить соответствующий раздел дневника и расписаться в журнале по технике безопасности по месту практики.
2. Представить дневник руководителю практики, получить рабочее место и все необходимое в соответствии с характером практики.
3. Вести ежедневные записи в дневнике в соответствии с памяткой.
4. Постоянно иметь дневник на рабочем месте и предъявлять его для проверки ответственным лицам.
5. Полностью выполнять задания, предусмотренные программой практики, а также индивидуальные задания.
6. Подчиняться действующим на предприятии, в учреждении, фирме правилам внутреннего трудового распорядка.
7. Нести ответственность за выполняемую работу и ее результаты наравне со штатными работниками.
8. С разрешения руководителя практики участвовать в производственных совещаниях, планерках и других административных мероприятиях.
9. Представить руководителю практики письменный отчет о выполнении всех заданий.
10. Для оформления отчета студенту выделяется в конце практики два дня.

По окончании практики:

1. Предъявить дневник, отчет, индивидуальное задание руководителю практики от предприятия, заверить подписями все соответствующие разделы этих документов.

2. Отчет о практике должен содержать сведения о конкретно выполненной студентом работе в период практики, а также краткое описание деятельности организации, вопросы охраны труда, заключение с выводами и предложениями.

3. Прибыть в институт и сдать дневник, отчет на кафедру для передачи руководителю практики на проверку.

4. Сдать зачет или экзамен, в зависимости от вида практики. Студент, не выполнивший программу практики, получивший отрицательный отзыв о работе или неудовлетворительную оценку при защите отчета, считается задолжником, а не защитивший отчет по преддипломной практике – не допускается к сдаче итогового междисциплинарного экзамена.

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

Отзыв – характеристика на работу студента во время практики

Характеристика должна содержать следующие сведения:

1. ФИО практиканта.
2. Наименование организации
3. Сроки прохождения практики
4. ФИО руководителя практики
5. Отношение студента к работе (интерес, инициатива, исполнительность, дисциплинированность и т.д.)
6. Объем выполненной работы на практике
7. Количество выполняемой студентами работы, степень проявления самостоятельности. Уровень овладения теоретическими и практическими навыками.
8. Помощь, оказанная студентом в выполнении отдельных заданий в организации.

Отзыв-характеристика должен быть подписан руководителем организации или руководителем практики от организации. Подпись заверяется печатью организации.