

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: производственная

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. докт. 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

Производственная практика – это вид учебной работы непосредственно ориентированных на профессионально - практическую подготовку обучающихся, и направлена на закрепление теоретических знаний и приобретение практических умений и навыков, связанных с профессиональной деятельностью бакалавра.

Программа 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 производственной практики – получение углубленных знаний, профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, соответствующих характеру осваиваемой профессиональной деятельности. Организация прохождения практики направлена на обеспечение непрерывности и последовательности овладения студентами профессиональными компетенциями в соответствии с квалификационными требованиями, предъявляемыми к основным должностям работников туристской индустрии.

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.

Целями практики бакалавров сервиса являются закрепление и углубление теоретических знаний, полученных при изучении дисциплин по основной образовательной программе, изучение производственно-хозяйственной деятельности конкретной организации сферы сервиса, технологических процессов, основного и вспомогательного оборудования, аппаратуры, вычислительной техники; изучение ассортимента оказываемых услуг, технико-экономических показателей работы организации сервиса, освоение методов анализа заказов на услуги, проведение экспертизы и диагностики, разработки проектов и технологий оказания услуг индивидуальному потребителю; накопление практического опыта ведения самостоятельной деятельности специалиста в сфере сервиса.

Неотъемлемой частью программы прохождения практики является:

1. Внимательное изучение особенностей деятельности организаций по оказанию услуг общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, и транспортных перевозок, спортивно-оздоровительных, санаторно-курортных, экскурсионных, выставочных и анимационных услуг, приобретение более целостного представления о работе, изучения функционального взаимодействия их подразделений и связей с «внешней средой»;

2. Получение и закрепление навыков самостоятельного решения задач, стоящими перед конкретными штатными работниками организации, деятельность которых изучалась;

3. Непосредственное участие в разработке и реализации сервисных услуг конкретному потребителю.

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 Производственной практики, должен обладать общепрофессиональными компетенциями, соответствующими виду профессиональной деятельности:

ПК-1- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса,

В результате прохождения практики обучающийся должен:

Знать

- сущность, основные понятия организации контактной зоны организаций сервиса,

- основные принципы эффективной организации контактной зоны предприятий сервиса.

Уметь

– анализировать состояние контактной зоны организаций сервиса и определять показатели качества обслуживания;

Владеть

– методикой аналитической деятельности в процессе измерения состояния контактной зоны организаций сервиса.

ПК 7 – готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных (ПК-7).

В результате прохождения практики обучающийся должен:

Знать

- структуру и содержание процесса предоставления услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий.

- особенности и виды сервисного продукта, его составные элементы; профессиональные стандарты обслуживания;
- теоретические основы разработки процесса обслуживания.

Уметь

- анализировать технологические процессы в сервисе ,
- выбирать и применять эффективные технологии процесса обслуживания,
- планировать, организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания.

Владеть – навыками организации производственного процесса с применением новейших информационных технологий,

- методами проектирования технологии сервисного обслуживания;
- современными информационными и коммуникационными технологиями в сервисе.

3. Место практики в структуре ООП

Производственная практика входит в вариативную часть Блока «Практики».

Программа производственной 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). Базируется на отдельных компонентах компетенций, сформированных у обучающихся в ходе изучения дисциплин Блока 1 учебного плана основной образовательной программы.

4 Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительности в неделях ОФО-13,14

ЗЕТ	Недели	Семестр	Формы контроля	Формы отчетности
3	2	6	Зачет с оценкой	Дневник, отчет

ОФО-15,16,17

ЗЕТ	Недели	Семестр	Формы контроля	Формы отчетности
3	2	6	Зачет с оценкой	Дневник, отчет

ЗФО-13,14

ЗЕТ	Недели	Семестр	Формы контроля	Формы отчетности
3	2	6	Зачет с оценкой	Дневник, отчет

ЗФО-15,16,17

ЗЕТ	Недели	Семестр	Формы контроля	Формы отчетности
3	2	6	Зачет с оценкой	Дневник, отчет
3	2	8	Зачет с оценкой	Дневник, отчет

ЗФО-ИП-14

ЗЕТ	Недели	Семестр	Формы контроля	Формы отчетности
6	4	6	Зачет с оценкой	Дневник, отчет

ЗФО-ИП-15

ЗЕТ	Недели	Семестр	Формы контроля	Формы отчетности
6	4	6	Зачет с оценкой	Дневник, отчет

ЗФО-ИП-16,17

ЗЕТ	Недели	Семестр	Формы контроля	Формы отчетности
6	4	4	Зачет с оценкой	Дневник, отчет

5 Содержание практики

Трудоемкость производственной практики, проводимой концентрированно в течение весеннего семестра 2 курса обучения объемом 3 ЗЕТ (108 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	80	Проверка дневника практики
3	Обработка и анализ полученной информации	10	Проверка конспекта
4	Подготовка и защита отчета	16	Выставление оценки
Итого		108 часов	

Трудоемкость производственной практики, проводимой концентрированно продолжительностью 4 недели объемом 6 ЗЕТ (216 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	160	Проверка дневника практики
3	Обработка и анализ полученной информации	20	Проверка конспекта
4	Подготовка и защита отчета	34	Выставление оценки
Итого		216 часов	

Программа практики (часть I)

Программу производственной практики целесообразно формировать по следующим разделам.

Общее знакомство с организацией

Изучить основные этапы развития организации, составить краткую историческую справку; выявить основные виды деятельности, закрепленные в уставе; определить организационно-правовую форму организации; оценить масштабы, количество обслуживаемых клиентов. Исследовать, а затем подробно описать в отчете виды оказываемых услуг. Исследовать и дать характеристику внешней среды: с какими контрагентами взаимодействует, источники трудовых ресурсов, конкуренты фирмы.

Далее необходимо оценить 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, ресторанно-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.

Технологическая схема обслуживания клиентов

Выявить, какие службы предусмотрены для обеспечения обслуживания клиентов. Определить набор услуг. Категорию организации. Построение исследования следует представить в зависимости от вида деятельности в области социально-культурного сервиса конкретной организации: гостиничные услуги, общественное питание, торговля, транспортные, санаторно-курортные услуги, спортивно-оздоровительные и анимационные услуги.

Примерные варианты содержания прохождения практики представлены ниже.

Вариант I.

При прохождении практики в организации гостиничного хозяйства охарактеризовать основные группы услуг: размещение, питание, досуг, анимация, бытовое обслуживание.

Изучить службу эксплуатации номерного фонда.

Рассмотреть способы бронирования номеров.

Объяснить целесообразность наличия дополнительных и сопутствующих услуг.

Определить соответствие конкретной гостиницы и номеров критериям и стандартам обслуживания.

Наличие комплекса требований материально-технического обеспечения,

номенклатуры и качества предоставляемых услуг, уровня обслуживания.

Характеристика предприятия по размещению.

Стандартизация и сертификация гостиницы проводится по следующим параметрам: подъездные пути, территория,

вывеска, соответствие строительным нормам, экологические условия, обеспечение безопасности жизни туристов, сохранности имущества, система противопожарной защиты, соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил в части чистоты помещений, сантехнического оборудования, удаления отходов, эксплуатация электрического, газового, водопроводно - канализационного оборудования, состояние инженерных систем.

Вариант II

При прохождении практики на предприятиях общественного питания провести исследование деятельности организации по следующим аспектам.

Введение: Основные цели и задачи практики. Требования к составлению отчета по практике.

1 Специфика работы предприятий общественного питания в гостинично-туристических комплексах

Дать общую характеристику предприятия питания. Изучить правила внутреннего трудового распорядка на предприятии.

Ознакомиться с должностными обязанностями младшего персонала ресторана.

Провести изучение нормативных документов в деятельности предприятия питания.

Досконально изучить основные требования к:

- помещениям ресторанного комплекса;
- организации питания в ресторане;
- правилам обслуживания гостей ресторана.

Исследовать основы ресторанного обслуживания, виды меню, применяемых на предприятиях питания туристской индустрии

Обеспечение пожарной безопасности и санитарно-гигиенических норм в работе ресторана.

2 Технология организации работы младшего персонала ресторана:

- основы подготовки зала ресторана к обслуживанию клиентов;
- правила и технология обслуживания клиентов ресторана;
- работа кухни ресторана и основные требования и правила поведения на кухне

Технология приема и обработки :

- заказа от клиента;
- наличного и безналичного расчёта за услуги предприятий питания.

4 Закрепление первичных профессиональных навыков работы персонала младшего звена на предприятиях питания:

- рабочий день официанта. График работы и его необходимость;
- материальная ответственность официанта;
- приём и обработка заказа от клиента ресторана;
- оформление документации работниками младшего персонала ресторана;

- основы работы с автоматизированной системой управления рестораном.

Вариант III

При прохождении практики в транспортной фирме дать характеристику данной организации с учетом видов транспортных услуг: автобусные перевозки, автомобильные перевозки и т.п.

Организационно-экономическая характеристика фирмы: выделить структурные подразделения, составить схему подчиненности с выделением управленческих функций.

Определить набор услуг. Проанализировать действующую систему маршрутов, классифицировать их по определенным признакам. Дать подробный анализ технологической карты одного из маршрутов согласно утвержденной форме.

При анализе маршрутов учитывать наличие следующих свойств: аттрактивность, надежность, безопасность, обоснованность, целостность, адресная направленность.

Дать характеристику экскурсионного обслуживания туристов (при наличии данного вида услуг).

При анализе работы за исследуемый период необходимо ответить на следующие вопросы:

- какие виды маршрутов преобладают в фирме: городские, пригородные, междугородные, заказные;
- с какими категориями населения работает;
- какие маршруты прибыльны, а какие убыточны;
- какие маршруты пользуются большим спросом;
- каково соотношение между групповыми и индивидуальными перевозками;
- какие маршруты получают нарекания от клиентов;
- как технически оснащена фирма: парк транспортных средств с их техническими характеристиками;
- как проводится анализ работы организации, планирование деятельности.

Программа практики (часть I)

Организация страхования (пассажиров, багажа, персонала и т. п.).

Организация рекламной кампании и PR

Изучить схему работы фирмы со страховыми компаниями по организации страхования клиентов, багажа при продаже сервисного продукта, порядок заключения договоров и оформления страховок.

Рассмотреть деятельность фирмы по организации рекламной кампании и PR акций: наличие договора со специализированными фирмами, или осуществление собственными силами, организация рекламных мероприятий. Наличие буклетов, рекламных листовок, способы информирования клиентов об акциях.

Службы управления персоналом.

Оценка персонала и оплата труда

Рассмотреть способы и методы управления персоналом. Наличие

аттестации. Нормирование труда основных и вспомогательных рабочих. Определение потребности в кадрах разных категорий. Методы набора и отбора персонала в организацию, повышение квалификации работников. Формы и системы оплаты труда различных категорий работающих, премиальные положения, выплаты компенсационного и стимулирующего характера.

Ценообразование и ценовая политика фирмы

Виды цен на услуги, методы их установления; факторы, влияющие на уровень цен, применяемые в организации ценовые стратегии. Сделать расчет цен на 2-3 вида услуг.

Определить безубыточность одного или нескольких продуктов.

По возможности, проанализировать движение денежных потоков. Изучить движение и состав дебиторской и кредиторской задолженности. Дать общую оценку финансового состояния организации. Оформить аналитическую записку.

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, общественного питания и транспортного обслуживания 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.).

Примечание: общую характеристику и информацию о структурном подразделении нужно делать в зависимости от базы практики: отель, ресторан, база отдыха 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 производственной 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 15 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 туриндустрии;
- функции и обязанности студента во время прохождения практики на предприятии;
- конкретные выводы и предложения по улучшению работы того структурного подразделения, где проходил практику, или организации 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-1- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса

Этап 1	Знать	сущность, основные понятия организации контактной зоны организаций сервиса, - основные принципы эффективной организации контактной зоны предприятий сервиса.
Этап 2	Уметь	анализировать состояние контактной зоны организаций сервиса и определять показатели качества обслуживания;
Этап 3	Навыки и (или) опыт деятельности – Владеть	методикой аналитической деятельности в процессе измерения состояния контактной зоны организаций сервиса.

ПК 7 – готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных.

Этап 1	Знать	- структуру и содержание процесса предоставления услуг на основе новейших информационных и коммуникационных технологий. - особенности и виды сервисного продукта, его составные элементы; профессиональные стандарты обслуживания; - теоретические основы разработки процесса обслуживания.
Этап 2	Уметь	анализировать технологические процессы в сервисе, - выбирать и применять эффективные технологии процесса обслуживания, - планировать, организовывать, регламентировать и контролировать процессы обслуживания.
Этап 3	Навыки и (или) опыт деятельности – Владеть	навыками организации производственного процесса с применением новейших информационных технологий, - методами проектирования технологии сервисного обслуживания; - современными информационными и коммуникационными технологиями в сервисе.

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

ПК-1- готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса							
Этап	Критерий оценивания	Показатель оценивания	Шкала оценивания				Средство оценивания
			отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно	
1. Знать	Полнота, системность, прочность знаний; обобщенность знаний	Основные понятия и принципы контактной зоны; Основы процесса обслуживания	демонстрирует системность и глубину знаний, полученных при прохождении и практики; предусмотренной программой практики знает терминологию индивидуальное задание раскрыто полностью	Хорошо знает ключевые понятия сервиса; основные подходы к пониманию и описанию поведения работника контактной зоны индивидуально заданное раскрыто не полностью	Частично знает Ключевые понятия, частично подходы к пониманию и описанию поведения работника контактной зоны индивидуальное задание раскрыто не полностью	Не знает ключевых понятий; Не знает работу контактной зоны В разделах отчета информация о организации отсутствует, либо недостоверна, студент не выполнил программу практики;	Собеседование, отчет
2.	Степень	анализировать	правильно	правильно	Допускает	не умеет	Собеседование

Умет ь	самостоятель ности выполнения действия; осознанность выполнения действия; выполнение действия (умения) в незнакомой ситуации	вать состояние контактно й зоны организаци онного сервиса	излагает ответы на вопросы; дает исчерпываю щие ответы на дополнитель ные вопросы преподавате ля по заданию практики,	излагает ответы на вопросы; дает исчерпываю щие ответы на дополнитель ные вопросы преподавателя по заданию практики, допускает не точности	большое количество ошибок в анализировани и контактной зоны организаций сервиса	способен анализировать состояние контактной зоны организаций сервиса	ние Отчет, практики
3. Владе ть	Ответ на вопросы, поставленные преподавател ем; решение задач; выполнение практических задач	методикой аналитиче ской деятельнос ти в процессе измерения состояния контактно й зоны	В полном объеме владеет методикой аналитическ ой деятельност и организации сервиса;	продемонстри ровать практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой производствен ной практики	Допускает ошибки в аналитической работе процессов измерения состояния контактной зоны	Не владеет навыками аналитической работе процессов измерения состояния контактной зоны	Отчет, дневник практики

ПК 7 – готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных.

Этап	Критерий оценивания	Показатель оценивания	Шкала оценивания				Средство оценивани я
			отлично	хорошо	удовлетворите льно	неудовлетвори тельно	
1. Знать	Полнота, системность, прочность знаний; обобщенност ь знаний	структуру и содержание процесса предоставлени я услуг на основе наиболее информацион ных и коммуникацио нных технологий.	демонстрир ует системность и глубину знаний, полученных при прохождении и практики; предусмотре нным программой практик ;	Хорошо знает структуру и содержание процесса предоставлен ия услуг на основе наиболее информацион ных и коммуникаци онных технологий	Частично знает структуру и содержание процесса предоставлени я услуг на основе наиболее информацион ных и коммуникацио нных технологий	Не знает структуру и содержание процесса предоставлени я услуг на основе наиболее информацион ных и коммуникацио нных технологий В разделах отчета информация о организации отсутствует, либо недостоверна, студент полностью или выполнил программу практики;	Собеседов ание, отчет
2. Умет ь	Степень самостоятель ности выполнения действия; осознанност ь выполнения действия; выполнение действия (умения) в незнакомой	планировать, организовыват ь, регламентирова ть и контролировать процессы обслуживания	Демонстрир ует в полном объеме умения согласно программе практики	Демонстрируе т умения согласно программе практики допуская небольшие неточности	Демонстрируя умения, допуская большое количество ошибок в	не способен выполнить программу производствен ной практики	Собеседов ание Отчет, практики

	ситуации						
3. Владеет	Ответ на вопросы, поставленные преподавателем; решение задач; выполнение практических задач	методами проектирования технологии сервисного обслуживания; - современными информационными и коммуникационными технологиями	В полном объеме владеет навыками сервисного обслуживания, а также обработки и анализа информации об организации сервиса;	продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой производственной практики	Допускает ошибки в работе с информационными и коммуникационными технологиями в сервисе	Не владеет навыками информационными и коммуникационными технологиями в сервисе, не владеет технологиями обслуживания	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 1, ПК 7.

Этап формирования компетенции: 1,2,3.

Средство оценивания: Итоговая оценка за производственную 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: ПК1, ПК 7.

Этап формирования компетенции: 1,2,3

Средство оценивания: собеседование, защита отчета по практике

Методика оценивания:

Наименование оценки	Критерий
«отлично»	обучающийся полностью выполнил программу практики; студент имеет заполненный отчет в котором отражены виды работ, выполненные студентом в течение всех дней практики; студент способен продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой практики; 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
«хорошо»	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.
«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.: 60х90 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.: 60х90 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.: 60х90 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 качеств 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 службу. 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.: 60х90 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-tehnologicheskie-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-tehnologicheskie-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

5 Календарно-тематический план прохождения практики

№	Этапы и разделы практики	Управление, отдел	Выполняемая работа	Продолжительность в днях
I	Предварительный		Знакомство с программой практики Получение задания Инструктаж по технике безопасности	
II	Производственный этап		Приезд в организацию Знакомство с руководством, руководителем практики	

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.