

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: УЧЕБНАЯ:

Тип: практика по получению первичных умений и навыков

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 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

Учебная практика: практика по получению первичных умений и навыков – это вид учебной работы по получению первичных умений и навыков, основным содержанием которой является выполнение практических, творческих заданий, соответствующих характеру осваиваемой профессиональной деятельности.

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

Учебная практика: практика по получению первичных умений и навыков осуществляется непрерывным циклом при условии обеспечения логической и содержательно-методической взаимосвязи между теоретическим обучением и содержанием практики.

Вид учебной практики по получению первичных умений и навыков, основным содержанием которой является выполнение практических, творческих заданий, соответствующих характеру осваиваемой профессиональной деятельности.

В процессе прохождения практики студентом проводится первичная диагностика содержания деятельности организации сервиса. Получение эмпирических представлений о рынке услуг предприятий общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, и сопутствующих основной деятельности спортивно-оздоровительных, санаторно-курортных, анимационных и других услуг в зависимости от региональной специфики.

Способ проведения учебной 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.

Учебная практика проводится в форме изучения основных направлений деятельности конкретных организаций сервиса, их внутренней структуры, навыков и умений, приобретенных в теоретический период обучения.

В процессе прохождения практики студентом проводится первичная диагностика содержания деятельности организаций сервиса.

В ходе практики студент собирает сведения об участниках регионального рынка социально-культурных услуг, классифицирует географию и особенности размещения объектов общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных, санаторно-курортных, анимационных услуг. Диагностирует рекламную практику организаций в СМИ.

В ходе учебной практики студенты знакомятся с общей организацией деятельности компании, получая вторичную информацию из сети Интернет (web – сайты, информационные порталы, электронные библиотеки и пр.), печатных изданий справочного и рекламного характера, а также организуют

сбор первичной информации посредством опросов и интервью с сотрудниками организаций.

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

- способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса (ОПК-1).

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен:

Знать

- главные особенности функционирования организаций сервиса,
- основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности,
- основы теории организации обслуживания;

Уметь

- оценить деятельность объекта исследования организаций сервиса,
- обобщать информацию и проводить ее анализ на предмет получения необходимых данных,
- выявить основные направления деятельности организаций сервиса на основе анализа информации по объекту исследования;

Владеть

- навыками сбора, обработки и анализа информации по объекту исследования,
- первичными навыками проведения исследования организаций сервиса.

3. Место практики в структуре ООП

Учебная практика входит в вариативную часть Блока «Практики, в том числе НИР». Программа учебной 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

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

ОФО-14

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

ОФО-15,16,17

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

ЗФО-13

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

ЗФО-14

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

ЗФО-15,16,17

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

ЗФО-ИП-14

ЗЕТ	Недели	Семестр	Форма контроля	Формы отчетности
6	4	2	Зачет с оценкой	Дневник, отчет

ЗФО-ИП-15

ЗЕТ	Недели	Семестр	Форма контроля	Формы отчетности
6	4	2	Зачет с оценкой	Дневник, отчет

ЗФО-ИП—16,17

ЗЕТ	Недели	Семестр	Форма контроля	Формы отчетности
6	4	2	Зачет с оценкой	Дневник, отчет

5 Содержание практики

Трудоемкость учебной практики, проводимой концентрированно в течение весеннего семестра соответствующего курса 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	Поиск соответствующей литературы, источников	10	X

3	Обработка и анализ найденной информации	20	X
4	Составление рабочего плана реферата	6	согласование с руководителем
5	Написание реферата / выполнение практического задания	66	X
6	Проверка реферата руководителем	4	выставление оценки
Итого		108 часов	

Трудоемкость учебной практики, проводимой концентрированно в течение весеннего семестра соответствующего курса 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	Поиск соответствующей литературы, источников	20	X
3	Обработка и анализ найденной информации	30	X
4	Составление рабочего плана реферата	6	согласование с руководителем
5	Написание реферата / выполнение практического задания	154	X
6	Проверка реферата руководителем	4	выставление оценки
Итого		216 часов	

Программа учебной практики

Программу прохождения учебной практики целесообразно строить по следующим разделам:

1. Введение.
2. Краткая характеристика объектов исследования (наблюдения), на основе анализа вторичной информации.
3. Сбор первичной маркетинговой информации, и ее обработка.
4. Обобщение всей полученной информации в форме выводов.
5. Список использованных источников.
6. Фотосессия (презентация, слайд-шоу).

Требования к содержанию раздела «Введение»

В данном разделе студент

- 1) кратко характеризует состояние участников регионального рынка услуг (индустрии гостеприимства, общественного питания и др. предприятий, деятельность которых он изучает);
- 2) классифицирует географию и особенности размещения объектов, деятельность которых изучается;
- 3) продиагностировать рекламную практику изучаемых организаций в СМИ.

Необходимо четко выделить ключевые тенденции развития рынков на ближайшие 2-3 года и определить основные угрозы.

Объем этого раздела 3-5 стр.

В помощь к выполнению

Источники получения вторичной информации:

Сайты деловых и профильных изданий - (<http://www.expert.ru/>, <http://www.rbc.ru/>, <http://www.business-mag.ru/>, <http://www.btl-magazine.ru/> и т.д.).

Навигатор вторичной информации (<http://www.marcs.ru/>).

Туристские ресурсы: <http://www.russiatourism.ru/>, <http://www.gaomoskva.ru/>

Требования к содержанию раздела «Основная часть» (характеристика объектов исследования)

В данном разделе дается развернутая характеристика организации индустрии сервиса, которые (не менее 5) студент изучил в соответствии с требованиями следующей таблицы (таблица 1).

Таблица 1 Показатели, характеризующие деятельность организации

№ п/п	Сектор	Параметры, показатели, характеризующие предприятие
1.	Предприятие питания (ресторан, кафе и т.п.)	Полное наименование организации, год основания, организационно-правовая форма (ООО, ОАО и т.д.), реквизиты предприятия (адрес, № тел., факса, электронный адрес сайта), специализация по меню или группе потребителей, ассортимент блюд и напитков, наличие дисконтных программ или программ лояльности, количество залов и посадочных мест, интерьер, музыкальное сопровождение, наличие паркинга, средняя цена чека, наличие и качество рекламно-информационных материалов, качество униформы персонала, наличие эксклюзивных и фирменных блюд. Фотосессия (видео)
2.	Предприятия индустрии гостеприимства	Полное наименование организации, год основания и история. Реквизиты организации (адрес, № тел., факса, сайт). Описание номерного фонда, бары и рестораны, наличие и качество дополнительных услуг, оказываемых гостиницей. Интерьеры, оформление рецепции, холла и лобби, специализация, контингент гостей, паркинг, наличие и качество рекламно-информационных материалов, качество униформы персонала, цена на стандартный номер в сутки. Наличие спортивно-оздоровительных, анимационных программ и организация досуга. Отдых с детьми. Фотосессия (видео)
3.	Транспортные организации по перевозке пассажиров, как сопутствующих услуг в турбизнесе и индустрии гостеприимства	Полное наименование организации, год основания и история. Реквизиты организации (адрес, № тел., факса, сайт). 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.

4.	Организации торговли	Полное наименование организации, год основания, организационно-правовая форма (ООО, ОАО, ИП и т.д.), реквизиты организации (адрес, № тел., факса, электронный адрес сайта), специализация по товарам или группе потребителей, ассортимент товаров, продукции, напитков, товарная политика, наличие дисконтных программ или программ лояльности, количество торговых залов и торговых точек, интерьер, наличие паркинга, наличие и качество рекламно-информационных материалов, качество униформы персонала. Фотосессия (видео)
----	----------------------	---

Объем данного раздела минимум 5 стр.

Сбор первичной информации, и ее обработка

В этом разделе следует собрать первичную информацию по каждому объекту, используя активные (полевые методы исследования). Рекомендуется использовать интервью с работниками или потребителями в форме вопрос – ответ (min 3-4 вопроса).

Пояснение к выполнению задания

1. Метод **личного интервью (face-to-face)**, позволяет оценить спрос на тот или иной товар или услугу, степень удовлетворенности потребителей.

2. **Экспертные интервью (вопросы к специалистам)** более эффективны при освоении новых региональных рынков, например, для оценки потенциального спроса на продукцию, анализе конкурентной среды, выявлении региональных особенностей потребления той или иной продукции.

Полученную информацию нужно систематизировать, дополнить собственной точкой зрения. Вместе с тем приветствуется получение информации о товарах, услугах и предприятии, как объекте исследования из материалов Интернет-форумов или блогов.

Возможно также использование результатов сторонних исследований, но с обязательной ссылкой на источник.

Посещение выставки «Прибыльное гостеприимство»

Краснодар ЭКСПО-Центр

В этом разделе приводится информация об одной из самых крупных ежегодных выставок индустрии гостеприимства, ресторанного бизнеса, проводимых на территории Краснодарского края в выставочном комплексе КраснодарЭКСПО.

Эта информация должна отражать:

- общие сведения о выставке (название, время и место проведения, краткая историческая справка)
- тематика выставочных мероприятий по дням проведения выставки;
- основные организаторы и участники выставки;
- описание организации деятельности 1-2 участников выставки (название фирмы, номер стенда, его оформление, количество представителей фирмы на стенде, виды и качество выставочных материалов, другая информация о работе данного стенда).

Рекомендуется среди выставочных стендов организаций индустрии гостеприимства, ресторанного бизнеса самостоятельно выбрать «горячую

пятерку» и «холодную пятерку».

Также следует объяснить собственную позицию, опираясь на характеристики: креативность, информационная насыщенность, аттракция, богатое предложение, успешные коммуникации, грамотный персонал, технологическая и информационная продвинутость, успешные маркетинговые ходы и др. (по всем характеристикам можно оценивать, применяя качественные оценки: «отлично», «хорошо», «удовл.», «неуд.»).

Эту часть работы целесообразно дополнить фото-сессией, слайд-шоу или презентацией, раскрывающей суть вашей личной оценки стендов и рекламных материалов.

Обобщение всей полученной информации в форме выводов

В данном разделе необходимо сделать собственные выводы:

1. Что нового вы узнали в ходе практики?
2. Что вас удивило (огорчило или порадовало)?
3. Что, по вашему мнению, нужно поправить (исключить) в первую очередь?
4. Что можно отметить в качестве положительного опыта, достойного для пропагандирования?

Требования к фотоматериалам и иным иллюстрирующим материалам – свободные.

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.

6.1 Оформление дневника. Составление и оформление отчета по учебной 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 ознакомительной 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):

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

Основной части 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 организации-базы практики (или отрасли, в которой она функционирует);
- в общих чертах характеристика организационной структуры управления;
- содержательная характеристика того структурного подразделения, где непосредственно проходил практику студент (бельевое хозяйство, служба горничных, отдел продаж и т.д.).

Примечание: общую характеристику и информацию о структурном подразделении нужно делать в зависимости от базы практики: отель, транспортная фирма, ресторан, база отдыха и т.д. Например, если студент практику проходит в гостинице в должности горничной, должен подробно описать условия работы, численность сотрудников, должностные инструкции, иерархию подчиненности, график работы и т.д.; если в бельевом хозяйстве отеля, то подробно описать условия работы этого звена, используемые оборудования и средства, условия ввода белья в эксплуатацию, сроки смены белья и т.д.; если же практику проходит в транспортной фирме, то общую характеристику организации, парк технических средств, основные направления деятельности, маршруты перевозок, режим работы, количественную и качественную характеристику персонала.

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

Заключение, где необходимо указать место и роль организации 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 источники информации и 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 учебной 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 25 печатных страниц (приложения в общую нумерацию не входят).

Работа должна быть сдана на проверку в соответствии с графиком прохождения практики. 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

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

(ОПК-1) - способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса		
Этап 1	Знать	главные особенности функционирования организаций сервиса, - основные подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса и потребителя в процессе сервисной деятельности, - основы теории организации обслуживания;
Этап 2	Уметь	– оценить деятельность объекта исследования организаций сервиса, - обобщать информацию и проводить ее анализ на предмет получения необходимых данных, - выявить основные направления деятельности организаций сервиса на основе анализа информации по объекту исследования;
Этап 3	Навыки и (или) опыт деятельности – Владеть	навыками сбора, обработки и анализа информации по объекту исследования, первичными навыками проведения исследования организаций сервиса

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

(ОПК-1) - способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса							
Этап	Критерий оценивания	Показатель оценивания	Шкала оценивания				Средство оценивания
			отлично	хорошо	удовлетворительно	неудовлетворительно	
1. Знать	Полнота, системность, прочность знаний; обобщенность знаний	Деятельность организаций сервис, основы теории организации обслуживания; классификации услуг и их характеристик; способы и средства оказания услуг.	демонстрирует системность и глубину знаний, полученных при прохождении практики; предусмотренным программой практик знает виды сервисной деятельности;	Хорошо знает деятельность организации сервиса содержание ключевых понятий сервисной деятельности; основные подходы к пониманию и описанию	Частично знает деятельность организаций сервиса; Делает ошибки в содержании ключевых понятий; Частично знает основные подходы к пониманию и описанию	Не знает деятельность организаций сервиса; содержание ключевых понятий сервисной деятельности; В разделах отчета информация о способах и средствах оказания сервисных	Собеседование, отчет

			подходы к пониманию и описанию поведения работника сферы сервиса; классификации услуг и их характеристик	поведения работника сферы сервиса; классификации услуг и их характеристик	поведения работника сферы сервиса и потребителя частично основы теории организации обслуживания; классификации услуг и их характеристики	услуг отсутствует, либо недостоверна, студент не полностью выполнил программу практики;	
2. Уметь	Степень самостоятельности выполнения действия; осознанность выполнения действия; выполнение действия (умения) в незнакомой ситуации	Оценить деятельность объекта исследования; Уметь Выполнять задания практики.	правильно излагает ответы на вопросы; дает исчерпывающие ответы на дополнительные вопросы преподавателя по темам,	Умеет применять знания в базовом (стандартном) объеме обобщать информацию и проводить ее анализ на предмет получения необходимых данных	Допускает большое количество ошибок, в оформлении отчета прослеживается небрежность; индивидуальное задание раскрыто не полностью.	не способен изложить ключевые понятия о явлениях и процессах, наблюдаемых во время учебной практики	Собеседование, отчет, практики
3. Владеть	Ответ на вопросы, поставленные преподавателем; решение задач; выполнение практических задач	информации об организации сервиса;	продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой учебной практики;	Владеет базовыми приемами и сбора и обработки информации	Допускает ошибки в навыках сбора и обработки первичной информации	Не владеет навыками обработки и анализа информации сервисных услугах; В отчете недостоверная информация	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: ОПК 1

Этап формирования компетенции: 1, 2, 3.

Средство оценивания: собеседование, отчет по практике

7.3.1 Перечень вопросов, подлежащих собеседованию

1. Под руководством и по поручениям руководителя практики выполнять текущую работу в сфере профессиональной сервисной деятельности с целью совершенствования навыков по решению профессиональных задач.
2. Отслеживать новейшую нормативно-правовую и исследовательскую литературу по теме исследования.
3. Изучение нормативных документов и локальных актов регулирующих деятельность организаций сервиса.
4. Изучение должностных инструкций и положений по технологии и организации предоставления сервисных услуг;
5. Изучение структуры и основных направлений деятельности организации.

6. Сбор, анализ и систематизация полученной информации, статистических данных и других материалов.

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

Компетенция: ОПК1

Этап формирования компетенции: 1,2,3

Средство оценивания: собеседование, защита отчета по учебной 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 учебной практики; студент способен продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой учебной 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 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.: 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-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
------	--	---

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.