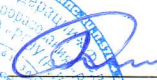


Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор –
проректор по учебной работе



 Н.Г. Кузнецов
«01» июня 2018 г.

Программа практики

Учебная практика (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности)

Направление подготовки

43.03.01 "Сервис"

Уровень образования

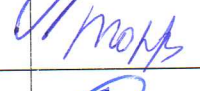
бакалавриат

Ростов-на-Дону
2018 г.

Программа учебной практики (практики по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 "Сервис" № 1169 от 20.10.2015г. и на основании учебного плана подготовки бакалавра по направлению 43.03.01 "Сервис", одобренного Ученым советом вуза 27.03.2018 г. протокол № 10.

Кафедра антикризисного и корпоративного управления

Общая трудоемкость практики составляет 3 зачетных единиц, продолжительность – 2 недели, 108 академических часов.

АВТОР (Ы) к.э.н., доцент (ученая степень, звание, должность)	 (подпись)	Прокопец Т.Н. (Ф.И.О.)	25.05.2018 (дата)
ОБСУЖДАЛАСЬ И СОГЛАСОВАНА Кафедрой антикризисного и корпоративного управления	 (подпись)	Мишурова И.В. (Ф.И.О.)	25.05.2018 (дата)
Методическим советом направления	 (подпись)	Суржигов М.А. (Ф.И.О.)	25.05.18 (дата)
Отделом образовательных программ и планирования учебного процесса	 (подпись)	Т.В.Торопова	30.05.18
Проректором по учебно-методической работе	 (подпись)	В.М.Джуха (Ф.И.О.)	31.05.18 (дата)

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

1.1. **Цели практики:** первичное освоение и получение первичного опыта, теоретических знаний, умений и навыков в процессе ознакомления с деятельностью предприятий сферы сервиса. Знакомство обучающегося с деятельностью предприятий сферы сервиса, а также приобретение практических навыков работы в данных учреждениях.

1.2. Задачи практики:

- сформировать у обучающегося положительное отношение к профессиональной деятельности путем первоначального знакомства с основными направлениями работы сервисных предприятий;
- включить обучающегося в активную деятельность по изучению работы отделов сбыта, маркетинга, по работе с клиентами; торговых залов и т.д., формирующих компетентность будущего специалиста сервиса;
- планомерно и целенаправленно осуществлять введение каждого обучающегося в специальность, в исследование особенностей профессиональной деятельности в сфере сервиса.
- дать возможность обучающемуся изучить технологическое оборудование; освоить программные средства, используемые в сервисе;
- получить навыки психодиагностики и речевой коммуникации при взаимодействии с клиентами и персоналом предприятия сервиса;
- изучение методов работы в контактной зоне для обслуживания потребителей;
- участие в исследованиях психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов;
- участие в исследовании и реализации методов управления качеством, стандартизации и сертификации изделий и услуг, формировании клиентурных отношений;
- изучение методов разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;
- внедрение и использование информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса

2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1. **Цикл (раздел) ОП:** Б2

2.2. **Курс:** 1 курс – очная форма обучения, 1 курс – заочная форма обучения.

2.3. **Связь с дисциплинами учебного плана**

Перечень предшествующих дисциплин	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Основы индустрии гостеприимства Инструментарий управления в сервисе Теория и практика принятия решений в сервисе Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом	Сервисология Техника и технология управления сервисным предприятием Профессиональная этика и этикет Инструментарий управления в сервисе Гостиничное обслуживание Ресторанное обслуживание Стратегия развития сервисных фирм Конгрессно-выставочный бизнес Бизнес-коммуникации в сервисе Туристическое обслуживание

	Города мира Управление салоном красоты Ведение переговоров Управление персоналом
--	---

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Формируемые компетенции		Осваиваемые знания, умения, владения
Код	Наименование	
Общекультурные компетенции (ОК)		
ОК-2	способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	З основные экономические методики оценки эффективности деятельности сервисного предприятия
		У выбирать оптимальные процессы сервиса, соответствующего запросам потребителя
		В навыками разработки элементов оптимизации сервисной деятельности
ОК-4	способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	З основные методики исследования психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов
		У находить компромисс с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания;
		В навыками выявления социально-психологических особенности потребителя
ОК-5	способность к самоорганизации и самообразованию	З методы проведения исследований потребительского спроса; тенденции развития сервисной деятельности
		У совершенствовать профессиональный опыт; обобщать необходимые варианты процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, разрабатывать регламента
		В методами обработки информации с использованием специальных программных продуктов
Общепрофессиональные компетенции (ОПК)		
ОПК-1	способность 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	З содержание основных правовых документов, регламентирующих библиографическую деятельность; методики обработки иллюстративного материала для научных работ
		У оформлять рефераты, курсовые и дипломные работы в точном соответствии с требованиями действующих стандартов; организовывать поэтапный процесс поиска научной информации как в бумажном, так и в цифровом варианте;
		В навыками использования современных электронных средств поиска информации;

		навыками работы с библиографическими каталогами; навыками получения, анализа и использования информации, необходимой для осуществления профессиональной деятельности
Профессиональные компетенции (ПК)		
ПК-3	готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	З особенности (структуру) информационной базы, необходимой для проведения исследований в области сервиса; приемы поиска научной информации в области сервиса в специализированных библиографических указателях
		У систематизировать источники, необходимые для проведения исследований в области сервиса; находить искомую научную информацию в карточных каталогах библиотек
		В методикой систематизации источников, необходимых для проведения исследований в области сервиса; методикой поиска необходимой библиографической информации в области сервиса в карточных каталогах библиотек
ПК-7	готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий	З методы оптимизации работы предприятия с использованием информационных технологий
		У разрабатывать новые, анализировать и диверсифицировать существующие услуги предприятий социально-культурного сервиса;
		В навыками разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;

4. СПОСОБЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Стационарная в случае прохождения практики в г. Ростове-на-Дону; *выездная* иначе.

5. ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

дискретно

6. МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Учебная практика для обучающихся по направлению 43.03.01 "Сервис" проводится на базе организаций (предприятий) различных организационно-правовых форм хозяйствования и форм собственности. В качестве мест практики выступают предприятия сервиса.

Учебная практика может проводиться в структурных подразделениях РГЭУ (РИНХ).

Выбор мест прохождения практик для лиц с ограниченными возможностями здоровья производится с учетом состояния здоровья обучающихся и требований по доступности.

7. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды работ	Трудоемкость в часах	Формы контроля
1	Подготовительный	Знакомство с местом прохождения практики. Производственный инструктаж	6	План прохождения практики
	Основной	Общее знакомство с предприятием 1. Миссия, цели деятельности предприятия-базы практики 2. Организация и предмет деятельности предприятия 2. Ознакомление со структурой и кадровой политикой предприятия 3. Ознакомление с организационными и нормативно-правовыми документами регулирующие деятельность предприятия Изучение деятельности предприятия 1. Ознакомление с перечнем и характеристиками услуг предприятия 2. Изучение и сегментация потребителей услуг. 3. Анализ спроса на услуги предприятия 4. Кадровый менеджмент в организации 5. Документационное обеспечение работы с потребителями 6. Изучение внешней и внутренней среды предприятия	92	План прохождения практики Запись в дневнике практики Материалы, собранные в ходе прохождения практики
4	Заключительный	Подготовка отчетной документации по итогам практики; составление и оформление отчета о прохождении практики; сдача отчета о практике на кафедру	10	Дневник и отчет
	ИТОГО		108	зачет с оценкой

Формами отчетности студентов о прохождении практики являются дневник и отчет.

8. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике представлен в Приложении 1 к программе практики.

9. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

9.1. Основная и дополнительная литература

№	Выходные данные	Количество экземпляров
Основная литература		
1	Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] : учеб. пособие / Рост. гос. экон. университет (РИНХ) ; [под ред. И. В. Мишуровой]. - Ростов н/Д : Изд-во РГЭУ (РИНХ), 2013. - 224с.	30
2	Котлер, Филип Маркетинг. Гостеприимство. Туризм [Текст] : учеб. для студентов высш. учеб. заведений : [пер. с англ.] / Ф. Котлер, Дж. Боуэн, Дж. Мейкенз. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2012. - 1071 с. - (Зарубежный учебник).	47
3	Стерлигова, Алла Николаевна. Операционный (производственный) менеджмент [Текст] : учеб. пособие по дисц. специализации для студентов вузов, обучающихся по спец. "Менеджмент организации" и напр. "Менеджмент" / А. Н. Стерлигова, А. В. Фель. - М. : ИНФРА-М, 2014. - 187 с.	29
Дополнительная литература		
1	Разумовская, Анна Львовна. Маркетинг услуг. Настольная книга российского маркетолога-практика [Текст] / А. Л. Разумовская, В. М. Янченко. - М. ; СПб. : Вершина, 2006. - 496 с.	10
2	Введение в гостеприимство [Текст] : учеб. пособие для студентов вузов, обучающихся по спец. 10103 "Социальнокультур. сервис и туризм", 10102 "Туризм" / Д. Р. Уокер ; пер. с англ. [В. Н. Егорова]. - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : ЮНИТИ-ДАНА, 2013. - 711 с. (Зарубежный учебник).	15
3	Сиңяева, Инга Михайловна. Маркетинг в предпринимательской деятельности [Текст] : учеб. / под ред. проф. Л. П. Дашкова. - 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2010. - 268 с.	10
4	Матолыгина Н. В., Руглова Л. В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса. Учебное пособие. [Электронный ресурс]. - Санкт-Петербург: ИЦ "Интермедия", 2013 г. - 160 с. http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=117054	Неограниченный доступ для зарегистрированных пользователей

9.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

№	Выходные данные
1	Библиотека GAAP http://www.gaap.ru
2	Национальный туристический портал России - http://www.russiajourney.ru/

3	Туризм и отдых - http://www.tourism-i-otdyh.ru
4	Сайт Российского союза туриндустрии, крупнейшего отраслевого объединения, в которое входят туроператоры, турагентства, гостиницы, санаторно-курортные учреждения, транспортные, страховые, консалтинговые, IT-компании, учебные заведения, СМИ, общественные и иные организации в сфере туризма- http://www.rostourunion.ru/
5	«RATA-news Hotel & Resort» – еженедельное электронное приложение к RATA-news. Посвящается гостиничному и курортному бизнесу, рассчитано на специалистов индустрии гостеприимства – тех, кто интересуется гостиничным хозяйством в России и за рубежом, менеджментом отелей, санаторно-курортным комплексом, поставщиками услуг, инвестиционными проектами- http://www.ratanews.ru/hotels/

9.3. Перечень программного обеспечения

№	Наименование программного обеспечения
1	Microsoft Office
2	Программное обеспечение предприятия – базы практики

9.4. Перечень информационно-справочных систем

№	Наименование информационно-справочных систем
1	Консультант +

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАКТИКИ

Материально-техническое обеспечение практики должно быть достаточным для достижения целей практики и должно соответствовать действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

Студентам должна быть обеспечена возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написанию отчета.

Организации, учреждения и предприятия, а также учебно-научные подразделения Университета должны обеспечить рабочее место студента компьютерным оборудованием в объемах, достаточных для достижения целей практики.

11. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

Методические указания по оформлению дневника и отчета о прохождении учебной практики

По окончании учебной практики обучающийся составляет письменный отчет и вместе с дневником сдает его на проверку в установленные сроки. Объем отчета не должен превышать 30 страниц без приложений. Отчет должен быть подписан обучающимся на титульном листе и заверен руководителем практики от предприятия.

В отчете об учебной практике должны содержаться результаты проделанной обучающимся работы с приложением собранных и систематизированных данных и расчетов, а также выводы и предложения. Выводы и предложения по отдельным направлениям деятельности предприятия можно не выделять в отдельный раздел, а делать их по ходу анализа, затем обобщив в заключении.

К отчету прилагаются копии документов, раскрывающих содержание и форму технологических операций на предприятиях сервиса и туризма.

В список использованных источников вместе с учебными и научными источниками необходимо внести все рассмотренные при прохождении практики документы: методические пособия, нормативные и законодательные акты, плановые и отчетные документы. В тексте отчета должны быть ссылки на них. Количество источников должно быть **не менее 25**.

В приложениях следует привести копии использованных для расчетов и анализа документов. В тексте отчета должны быть ссылки на них.

После проверки отчета и получения рецензии руководителя практики от кафедры обучающийся защищает отчет.

Основным назначением дневника прохождения практики является отражение в нем самостоятельной работы, проделанной обучающимся в ходе прохождения учебной практики. По окончании практики обучающийся обязан представить **дневник** на кафедру антикризисного и корпоративного управления.

Дневник состоит из семи разделов.

В I разделе указываются Ф.И.О. обучающегося, место и сроки прохождения практики, ее руководители. Данный раздел должен быть **заверен печатью и подписями руководителя практики от предприятия** (в двух местах) и руководителя практики от кафедры.

Во II разделе дневника обучающийся отражается календарно-тематический план прохождения практики с указанием наименования работ и даты их выполнения (примеры оформления планов показаны в пункте 3).

В III разделе «Учет прохождения практики» обучающийся записывает тему очередного этапа практики, место выполнения работы и дает краткое описание выполненной работы. Руководитель практики от предприятия один раз в 3-5 дней проверяет эти записи, удостоверяя их своей подписью, и делает соответствующие замечания в IV разделе дневника.

В V разделе обучающийся дает перечень собранных во время прохождения практики фактических материалов, необходимых для написания отчета и дипломного исследования.

VI раздел заполняет руководитель практики от предприятия. В нем дается общая оценка (по пятибалльной системе) работы обучающегося и краткая характеристика по этапам выполненных работ. Данный раздел заверяется подписью руководителя от предприятия и печатью.

VII раздел заполняет руководитель практики от кафедры антикризисного и корпоративного управления, где дает краткую рецензию на отчет с указанием достоинств и недостатков в прохождении обучающимся учебной практики. Данный раздел заверяется подписью заведующего кафедрой.

Дневник в 4-х местах заверяется печатью организации: две печати на второй странице дневника подтверждают факт прибытия на практику и факт выбытия; печать и подпись на третьей странице утверждает календарно-тематический план, печать и подпись на предпоследней странице подтверждают полученную обучающимся характеристику и оценку за прохождение практики.

Правильность, своевременность и аккуратность заполнения дневника являются обязанностью обучающегося и учитываются при выставлении итоговой оценки. Дневник сдается на кафедру вместе с отчетом.

Срок проведения защиты отчета о прохождении учебной практики назначается, как правило, в первые дни после ее прохождения. Защиту принимает руководитель практики от кафедры.

Условием допуска обучающегося к защите является наличие подготовленного и

оформленного в соответствии с требованиями дневника практики и отчета по практике.

Защита отчета должна показать умение обучающегося применять теоретические знания в практической деятельности сервисного предприятия, способности к выработке рекомендаций. В ходе защиты обучающийся представляет основные положения отчета и заключение, отвечает на вопросы. Время доклада - до 7 минут. После выступления обучающийся отвечает на вопросы руководителя практики от кафедры.

Обучающемуся выставляется отметка по пятибалльной системе.

После защиты отчет по практике остается на кафедре и обучающемуся на руки не выдается.

Отчет оформляется в соответствии с требованиями, изложенными в следующих документах:

□ *ГОСТ 7.32 – 2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления (Приложение 5);*

□ *ГОСТ 7.0.5. – 2008 Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления и др. (Приложение 3)*

□ Оформление отчета должно отвечать требованиям и правилам по оформлению рукописи ГОСТ-7.1.-8.4.

1. Общие требования

Отчет должен быть выполнен в компьютерном наборе на белой бумаге, на одной стороне, формата А 4 (210x297 мм). **Текст печатается шрифтом Times New Roman № 14 через 1,5 интервала, выравнивание «по ширине».** Текст отчета должен быть аккуратно оформлен и грамотно изложен с учетом требований современной орфографии. Все листы работы (текстовые, табличные) должны быть выполнены с соблюдением следующих минимальных размеров полей: с левой стороны - 30 мм; правой - не менее 10 мм; сверху - и снизу - 20 мм. При этом текст рамкой не очерчивается.

Общий объем отчет должен составлять не менее 20 страниц.

Страницы в отчете должны иметь сквозную нумерацию. Номер страницы ставится вверху посередине листа арабскими цифрами или в правом углу начиная с первого листа текстовой части. Первой страницей считается «титальный лист», второй – «оглавление» работы; третьей – «введение» - на этих листах не проставляется номер страницы, но они включаются в общую нумерацию работы. Поэтому указание страниц начинается не раньше 4-го номера и листа.

Каждый раздел отчета следует начинать с новой страницы. Наименование раздела выделяется прописными (заглавными) буквами. Переносы слов в заголовке не допускаются. Точка в конце заголовка не ставится.

Заголовки подразделов (параграфов) пишутся строчными буквами (кроме первой - прописной) без точки в конце. Заголовок подраздела (параграфа) выделяется за счет отступа от последней строки предыдущего текста на 1,5 интервала (одна пустая строка). Текст подраздела начинается ниже заголовка на 1,5 интервала (одна пустая строка).

Подчеркивание заголовков не допускается. Текста вне подразделов или разделов быть не должно. Поэтому сразу после заголовка раздела через 1,5 межстрочных интервала пишется наименование подраздела (параграфа).

Приложения нумеруются последовательно прописными буквами А, Б, В и т.д. или цифрами. Внутри приложений таблицы, рисунки, формулы нумеруются, так же, как и внутри раздела с добавлением буквы «П» перед обозначением приложения. Например, вторая формула первого приложения нумеруется так: (П.А.2).

Заголовки «ОГЛАВЛЕНИЕ», «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ», «ПРИЛОЖЕНИЯ», а также названия глав печатаются **прописными** буквами. Остальные названия – **строчными** буквами.

2. Нумерация

Нумерации в дипломной работе подлежат страницы, разделы, подразделы, формулы, иллюстрации, таблицы, приложения, библиографический перечень литературных источников, плакаты.

Все *страницы текста* имеют сквозную нумерацию. Номер проставляется арабскими цифрами в правом нижнем углу страницы. Титульный лист включается в общую нумерацию, но номер на нем не ставится. Листы двойного формата нумеруются как обычные.

Нумерация *разделов, подразделов, пунктов* основной части текста ведется арабскими цифрами.

Номера глав и параграфов обозначаются **арабскими** цифрами следующим образом:

- перед названием главы ставится соответствующая **цифра без точки**;

- перед названием параграфа ставятся **через точку две цифры**, вторая из них **без точки** на конце обозначает порядковый номер параграфа в пределах данной главы;

Разделы, параграфы, подпараграфы следует записывать с абзацного отступа. Заголовки разделов, в том числе глав, и подразделов (параграфов и подпараграфов), указанные в оглавлении должны быть выделены и **идентично** пронумерованы. Подпараграфы следует использовать очень редко для параграфов с объемом более 15 страниц. Каждый раздел (глава) начинается с **новой** страницы, а параграф - на той же странице с отступом в один интервал.

Формулы, иллюстрации и таблицы имеют самостоятельную независимую друг от друга, сквозную **в пределах данного раздела** нумерацию.

Внутри отчета могут использоваться перечисления. Перед каждым перечислением следует ставить дефис, или при необходимости ссылки в документе на одно из перечислений, строчную букву (за исключением ё, з, о, г, й, ь, ы, ъ), после которой ставится скобка, а запись производится с абзацного отступа.

Пример:

а) _____

б) _____

1) _____

2) _____

в) _____

Каждая глава отчета начинается с нового листа.

3. Иллюстрации

Иллюстрации любого вида (собственно рисунки, чертежи, планы, схемы, графики, диаграммы, копии документов в графическом формате и т. п.) называются рисунками. Они выполняются с помощью текстовых или графических редакторов, копирования из файлов (например, из Интернета) или сканирования источников.

Рисунки помещаются сразу же после первого упоминания о них или в начале следующей страницы. **Ссылка в тексте на рисунок или таблицу обязательна!** На графиках обязательно должны быть обозначены оси координат.

Под рисунком помещаются условные обозначения и другие необходимые пояснения. Ниже пишется слово «Рис.» с точкой и номер рисунка, его наименование, которое пишется с прописной буквы без точки в конце, например:

Рисунок 2.4 - Сегментация рынка ресторана ООО «Севан» по демографическому принципу

Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела. В этом случае номер иллюстрации состоит из номера раздела и порядкового номера иллюстрации, разделенных точкой, например, Рисунок 1.1 - Динамика показателей рентабельности за 2010-2012 гг.

При ссылках на иллюстрации, следует писать «... в соответствии с рисунком 1.2 ...».

Название рисунка записывается без кавычек, переносов в словах, **без точки в конце, строчными** буквами (кроме первой буквы).

Цифровой и другой материал, содержащийся в отчете, для лучшей наглядности и удобства сравнения представляют преимущественно в виде таблиц. Таблицу размещают после первого упоминания о ней в тексте или на следующей странице. На все таблицы в тексте должны быть ссылки.

Ширина таблицы не должна быть шире полосы набора.

Каждая таблица должна иметь **название и номер**. Над правым верхним углом таблицы пишется слово «Таблица» и ее номер. Каждая таблица должна иметь свое название, которое пишется с прописной буквы, без точки в конце над таблицей по левому краю, например:

Таблица 3.2 - Динамика объема продаж по видам услуг

Таблица нумеруется арабскими цифрами **сквозной** нумерацией, кроме таблиц, представленных в приложении. Допускается нумеровать таблицы в пределах главы. В этом случае номер таблицы состоит из двух цифр, разделенных точкой. Первая цифра – номер главы, вторая – порядковый номер таблицы внутри главы.

Если таблица не умещается на одной странице, то продолжение ее переносится на следующую страницу. При этом, если перенос таблицы обусловлен большим количеством граф, то на последующих страницах каждый раз воспроизводится нумерация строк. Если же перенос таблицы вызван большим количеством строк, то на последующих страницах воспроизводится нумерация столбцов. Название таблицы на последующих листах не повторяется, а над правым верхним углом делается надпись «Продолжение таблицы номер таблицы», над последней частью таблицы используется надпись «Окончание таблицы номер таблицы».

При необходимости таблица может быть развернута на 90 градусов по часовой стрелке по отношению к расположению основного текста. При этом верхом таблицы является левая кромка лицевой стороны листа.

Допускается применять в таблице одинарный интервал и меньший размер шрифта, чем в тексте. Используется шрифт Times New Roman 12 размера.

Если цифровые данные в какой-либо строке таблицы не приводятся, то в ней ставится прочерк.

Если таблица не умещается на одной странице, она продолжается на следующей странице.

Название таблицы на последующих страницах не воспроизводится, и для каждого продолжения таблицы делается запись «Продолжение таблицы 2.2».

Не следует вводить в таблицу графу «№№ п/п». Если требуется нумерация строк, то порядковые номера проставляются в первой графе перед заголовком строки.

Единицы измерения табличных данных могут записываться в названии таблицы (если они едины для всех данных таблицы) или выноситься в самостоятельную графу таблицы.

Заголовки граф (колонок) и строк таблицы следует писать с прописной буквы в единственном числе, а подзаголовки — со строчной, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение. В конце заголовков и подзаголовков точки не ставятся.

Заголовок Итого употребляют для частных, промежуточных итогов, заголовок Всего — для общих итогов, суммирующих все слагаемые.

Графы в шапке таблицы могут быть пронумерованы, если на них есть ссылка в тексте или, при сложной структуре заголовка, для переноса номеров вместо заголовка на следующую страницу в продолжающейся таблице.

Единицы физических величин пишутся в виде стандартного обозначения, без предлога в, отделяются от заголовка запятой. Например: Сумма, руб.

Каждое приложение следует начинать с новой страницы с указанием в правом верхнем углу (после номера страницы) слова ПРИЛОЖЕНИЕ, написанного прописными буквами без кавычек. Кроме этого, каждое приложение должно иметь содержательный заголовок. Если приложение дается на нескольких листах, то, начиная со второго листа, в правом верхнем углу пишется строчными буквами (кроме первой прописной) слово «Продолжение» и указывается номер продолженного приложения, например «Продолжение приложения 3». В текстовой части ссылки на приложение даются по типу: «... в приложении 2» или (приложение 2).

Приложения нумеруются последовательно, в порядке появления ссылок в тексте, арабскими цифрами, без знака №. Например: ПРИЛОЖЕНИЕ 1, ПРИЛОЖЕНИЕ 2 и т.д.

4. Библиографические ссылки

Библиографическая ссылка является частью справочного аппарата документа и служит источником библиографической информации об объектах ссылки. Объектами библиографической ссылки являются все виды опубликованных и неопубликованных документах на любых носителях.

По ходу изложения материала студент должен использовать библиографические ссылки (сноски), которые представляют собой библиографическое описание источников цитат, заимствований, а также произведений печати, послуживших источником описания фактов, методов, методик.

По месту расположения в документе различают:

- внутритекстовые, помещенные в тексте документа;
- подстрочные, вынесенные из текста вниз полосы документа (в сноску);
- затекстовые, вынесенные за текст документа или за его части.

Ссылки различают первичные, которые приводятся впервые в данном документе и повторные, в которых ранее указанные библиографические сведения повторяются в сокращенной форме.

Внутритекстовую ссылку заключают в круглые скобки и размещают сразу после ссылки на нее.

Предписанный знак точку и тире, предписанные для разделения библиографических областей заменяют на точку.

Например:

1. Методы управления персоналом описаны в работах авторов (Шапиро, С.А., Основы управления персоналом в современных организациях. Экспресс-курс/С.А., Шапиро, О.В. Шатаева. - М.: ГроссМедиа, РОСБУХ, 2008. – 468 с.).

В подстрочных ссылках приводят полностью библиографическое описание книги, на которую дается ссылка, либо недостающие элементы описания. Такая ссылка располагается под текстом на той же странице. Текстовый редактор в пункте меню Вставка, вкладка «Ссылка» дает возможность оформить внутривстраничную сноску по этим правилам.

Например:

2

Сергеев В.А. Современные тенденции оценочной деятельности//Вопросы экономики. – 2012. -№4. – С. 56-64

или если о данной статье говорится в тексте документа

2

Вопросы экономики. 2012. №4 С.56-64

Для записей на электронные ресурсы допускается указывать электронные адрес этого ресурса. Например,

⁴**Официальные периодические издания : электрон, путеводитель / Рос. нац. б-ка, Центр правовой информации. [СПб.], 2012-2013. URL: <http://www.nlr.ru/lawcenter/izd/index.html> (дата обращения: 25.09.2013)**

или если о данной статье говорится в тексте документа

⁴**URL: <http://www.nlr.ru/lawcenter/izd/index.html>.**

В затекстовых ссылках на источник, включенный в список, после упоминания о нем или после цитаты из него в квадратных скобках проставляют номер, под которым оно значится в списке. Например: "И.В. Иванов [21] полагает..."

Если в тексте приводят конкретный фрагмент текста документа, то в отсылке указываются порядковый номер и страницы "В исследовании И.В. Иванова [21, С. 54] отражено..."

Если ссылаются на несколько работ одного автора или на работы нескольких авторов, то в скобках указываются номера этих работ. Например: "Некоторые авторы [21,54,63] дают определение ..."

Если на одной странице дают подряд несколько ссылок на одну работу, то в повторных сносках приводят слова: "Там же" и номер страницы, с которой взята цитата.

5. Оформление списка использованных источников

Рекомендуется представлять единый список литературы к работе в целом. Список обязательно должен быть пронумерован. Каждый источник упоминается в списке один раз, вне зависимости от того, как часто на него делается ссылка в тексте работы.

Наиболее удобным является алфавитное расположение материала, так как в этом случае произведения собираются в авторских комплексах. Произведения одного автора расставляются в списке по алфавиту заглавий.

Официальные документы ставятся в начале списка в определенном порядке: Конституции; Кодексы; Законы; Указы Президента; Постановление Правительства; другие нормативные акты (письма, приказы и т. д.). Внутри каждой группы документы располагаются в хронологическом порядке.

Литература на иностранных языках ставится в конце списка после литературы на русском языке, образуя дополнительный алфавитный ряд.

Для каждого документа предусмотрены следующие элементы библиографической характеристики: фамилия автора, инициалы; название; подзаголовочные сведения (учебник, учебное пособие, словарь и т. д.); выходные сведения (место издания, издательство, год издания); количественная характеристика (общее количество страниц в книге).

Заголовок «СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ» выполняется симметрично текста на первой строке листа. На следующей после заголовка строке указывается порядковый номер и реквизиты источника. В списке литературы должно быть не менее 25 источников.

Книга одного автора (монография)

Анисимов В.М. Кадровая служба и управление персоналом организации. Центр кадрологии и эффективного персонал-менеджмента /В.М. Анисимов. - М.: Экономика, 2009. —704 с.

Книга двух авторов

Базаров Т.Ю., Еремен Б.Л. Управление персоналом : учебник для вузов./Т.Ю.Базаров, Б.Л. Еремен. - М.: ЮНИТИ, 2002. — 407 с.

Описание книги трёх авторов

Иванова Л. И. Эффективное управление персоналом / Л.И. Иванова, Т. Г. Шишкова. — М.: Книголюб, 2012. — 55 с.

Описание книги четырёх и более авторов

Экономика и менеджмент малого и среднего предприятия : учеб. пособие/ [И.В. Мишурова и др.]; под ред. И.В. Мишуровой. — Ростов-н/Д.: Издательство РГЭУ, 2011. — 640 с.

Описание статьи из периодического издания

Лисицина Я. Проблемы управления рисками проекта/Я. Лисицина // Эффективное антикризисное управление— 2013. — № 5. — С. 29—38.

Иванова Л. И. Исследование развития саморегулируемы организаций в России / Л. И. Иванова, Ю. О. Филатова // Вопросы экономики. — 2010. — № 5. — С. 21—30.

6. Ссылка на электронные ресурсы

Объектом библиографической ссылки являются электронные ресурсы локального и удаленного доступа.

Если ссылки на электронные ресурсы включены в массив ссылок, содержащий сведения о документах различных видов, то в ссылках, как правило, указывают общее обозначение материала для электронных ресурсов ([Электронный ресурс]). В примечании приводят сведения, необходимые для поиска и характеристики технических спецификаций электронного ресурса.

Если по экранной титульной странице электронного ресурса удаленного доступа (сетевого ресурса) невозможно установить дату публикации или создания, то следует указывать самые ранние и самые поздние даты создания ресурса, которые удалось выявить. При наличии сведений о дате последнего обновления или пересмотра сетевого документа, их указывают в ссылке, предваряя соответствующими словами "Дата обновления" ("Дата пересмотра" и т.п.).

Для электронных ресурсов удаленного доступа приводят примечание о режиме доступа, в котором допускается вместо слов «Режим доступа» использовать для обозначения электронного адреса аббревиатуру "URL". После электронного адреса в круглых скобках приводят сведения о дате обращения к электронному сетевому ресурсу.

Электронный ресурс локального доступа

Д.С. Алексанов, В.М. Кошелев Экономическая оценка инвестиций [Электронный ресурс] / МСХА им. К.А. Тимирязева. - М., 2010. - 1 CD-ROM. - Загл. с этикетки диска.

Сайт

Российский государственный экономический университет (РИНХ) [Электронный ресурс]: офиц. сайт. Ростов-на-Дону, 2013. URL: <http://www.rsue.ru/> (дата обращения: 25.09.2013).

Электронный журнал в целом

Эффективное антикризисное управление : электрон. журн. 2013. N 3 (78).

URL: <http://www.e-c-m.ru/magazine.htm> (дата обращения: 25.09.2013).

Статьи из журналов

Лисицина Я. Как воспитать культуру управления рисками [Электронный ресурс]// Эффективное антикризисное управление. 2013. N 3. (78)

URL: http://www.e-c-m.ru/magazine/78/eau_78_222.htm (дата обращения: 25.09.2013).

7. Оформление формул

Формулы в тексте дипломной работы выполняются на компьютере на отдельных строках. Выше и ниже каждой формулы должно быть оставлено не менее одной свободной строки. На строке с формулой указывается ее порядковый номер в тексте — справа в круглых скобках — и выравнивается по правому краю страницы. Номер формулы состоит из цифры, обозначающей номер главы, и цифры (через точку), обозначающей

номер формулы внутри главы. Если формул в тексте работы мало (2-3), они могут иметь **сквозную** нумерацию по тексту работы, т.е. быть пронумерованы без указания номера главы в номере формулы.

Перенос в формулах допускается делать на знаках соотношений, на отточии, на знаках умножения в виде крестика. Перенос на знаке деления не допускается. Математический знак, на котором прерывается формула, должен быть **повторен** в начале второй строки.

Основные обозначения формулы выполняются шрифтом размером **прописных** букв, индексы к основным обозначениям – **подстрочным** шрифтом.

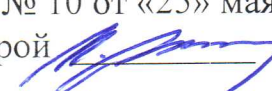
Каждая формула должна быть расшифрована после ее написания следующим образом:

- после формулы ставится запятая, указывается номер формулы;
- на строке ниже ставится слово «где» без двоеточия после него;
- на этой же строке записывается первый символ и далее (через тире) указывается наименование символа, которое начинается со строчной буквы и может располагаться в нескольких строках, в конце наименования символа ставится точка с запятой;
- каждый отдельный символ и его расшифровка записываются, начиная с новой строки. После наименования последнего символа ставится точка.

При ссылках в тексте на формулы указывается ее номер. Например, «... как следует из формулы (2.1) анализируемая зависимость ...», или «эта зависимость была рассмотрена выше (см. формулу 2.1)», или «... анализ зависимости (2.1) показывает, что...».

Приложение 1
к программе практики

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ростовский государственный экономический университет (РИНХ)»

Рассмотрено и одобрено
на заседании кафедры антикризисного и
корпоративного управления
Протокол № 10 от «25» мая 2018 г.
Зав.кафедрой  Мишурова И.В.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО

Учебной практике (практика по получению первичных профессиональных
умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-
исследовательской деятельности)

Направление подготовки

43.03.01 "Сервис"

Уровень образования

бакалавриат

Составитель



к.э.н., доцент Прокопец Т.Н.

Ростов-на-Дону, 2018

Оглавление

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....	3
2 Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	3
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.....	7
4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	8

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования представлен в п. 3. «Гребования к результатам прохождения практики» рабочей программы практики.

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

2.1 Показатели и критерии оценивания компетенций:

ЗУН, составляющие компетенцию	Показатели оценивания	Критерии оценивания	Средства оценивания
ОК-2 способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах			
З основные экономические методики оценки эффективности деятельности сервисного предприятия	изложение основных экономических методик оценки эффективности деятельности сервисного предприятия	названы все экономические методики оценки эффективности деятельности сервисного предприятия	индивидуальное задание
У выбирать оптимальные процессы сервиса, соответствующего запросам потребителя	охарактеризовать оптимальные процессы сервиса, соответствующего запросам потребителя	описаны оптимальные процессы сервиса, соответствующего запросам потребителя	индивидуальное задание
В навыками разработки элементов оптимизации сервисной деятельности	владение элементами оптимизации сервисной деятельности		индивидуальное задание
ОК-4 способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия			
З основные методики исследования психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов	перечисление основных методик исследования психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов	описаны основные методики исследования психологических особенностей потребителя с учетом национально-региональных и социально-демографических факторов	индивидуальное задание

У находить компромисс с потребителем по возможному варианту и требуюмому качеству обслуживания	поиск находить компромисс с потребителем по возможному варианту и требуюмому качеству обслуживания	индивидуальное задание
В навыками выявления социально-психологических особенностей потребителя	оценивание социально-психологических особенностей потребителя	индивидуальное задание
ОК-5 способность к самоорганизации и самообразованию		
3 методы проведения исследований потребительского спроса; тенденции развития сервисной деятельности	изложение методов проведения исследований потребительского спроса; тенденций развития сервисной деятельности	использованы методы исследования потребительского спроса; тенденций развития сервисной деятельности
У совершенствовать профессиональный опыт; обобщать необходимые варианты процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, разрабатывать регламента	обобщение различных вариантов процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя, разрабатывать регламента	индивидуальное задание
В методами обработки информации с использованием специальных программных продуктов	владение методами обработки информации с использованием специальных программных продуктов	индивидуальное задание
ОПК-1 способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационно-библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса		
3 содержание основных правовых документов, регламентирующих библиографическую деятельность; методики обработки иллюстративного материала для научных работ	систематизация правовых документов, регламентирующих библиографическую деятельность; методики обработки иллюстративного материала для научных работ	использованы правовые документы
		индивидуальное задание

У оформлять отчет по практике в точном соответствии с требованиями действующих стандартов; организовывать поэтапный процесс поиска научной информации как в бумажном, так и в цифровом варианте;	научных работ		
В навыками использования современных электронных средств поиска информации; навыками работы с библиографическими каталогами; навыками получения, анализа и использования информации, необходимой для осуществления профессиональной деятельности	поиск научной информации как в бумажном, так и в цифровом варианте для разработки отчета		индивидуальное задание
ПК-3 готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	владение использованием современных электронных средств поиска информации; навыками работы с библиографическими каталогами; навыками получения, анализа и использования информации, необходимой для осуществления профессиональной деятельности		индивидуальное задание
3 особенности (структуру) информационной базы, необходимой для проведения исследований в области сервиса; приемы поиска научной информации в области сервиса в специализированных библиографических указателях	описание основных методов работ с научно-технической информацией, представление отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	описаны основные методы работы с научно-технической информацией, представлен отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности	индивидуальное задание
У систематизировать источники, необходимые для проведения исследований в области сервиса; находить исковую научную информацию в картонных каталогах библиотек	использование методов работы с научно-технической информацией для реализации типовых задач обслуживания объектов недвижимости		индивидуальное задание
В методикой систематизации источников, необходимых для проведения	обладание навыками работы с научно-технической информацией,		индивидуальное задание

исследований в области сервиса; методикой поиска необходимой библиографической информации в области сервиса в карточных каталогах библиотек	использования отечественного и зарубежного опыта для реализации задач энергосбережения в профессиональной деятельности		
ПК-7 готовность к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе нашей информационных и коммуникационных технологий			
3 методы оптимизации работы предприятия с использованием информационных технологий	описание методов оптимизации работы предприятия с использованием информационных технологий	описаны методы оптимизации работы предприятия с использованием информационных технологий	индивидуальное задание
У разрабатывать новые, анализировать и дифференцировать существующие услуги предприятий социально-культурного сервиса;	поиск новых и анализ существующих услуг предприятий социально- культурного сервиса		индивидуальное задание
В навыками разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;	владение навыками разработки процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;		индивидуальное задание

2.2 Шкалы оценивания:

Контроль успеваемости осуществляется в рамках накопительной балльно-рейтинговой системы в 100-балльной шкале:

84-100 баллов (оценка «отлично») – обучающийся своевременно выполнил весь объем работы, требуемый программой практики, показал глубокую теоретическую, методическую, профессионально-прикладную подготовку; умело применил полученные знания во время прохождения практики, показал владение традиционными и альтернативными методами, современными приемами в рамках своей профессиональной деятельности, точно использовал профессиональную терминологию; ответственно и с интересом относился к своей работе, грамотно, в соответствии с требованиями сделал анализ проведенной работы; отчет по практике выполнил в полном объеме, результативность практики представлена в количественной и качественной обработке, продуктах деятельности, обучающийся показал сформированность компетенций.

67-83 баллов (оценка «хорошо») обучающийся демонстрирует достаточно полные знания всех профессионально-прикладных и методических вопросов в объеме программы практики; полностью выполнил программу, но допустил незначительные ошибки при выполнении задания, владеет инструментарием методики в рамках своей профессиональной подготовки, умением использовать его; грамотно использует профессиональную терминологию при оформлении отчетной документации по практике.

50-66 баллов (оценка «удовлетворительно») обучающийся выполнил программу практики, однако в процессе работы не проявил достаточной самостоятельности, инициативы и заинтересованности, допустил существенные ошибки при выполнении заданий практики, демонстрирует недостаточный объем знаний и низкий уровень их применения на практике; неосознанное владение инструментарием, низкий уровень владения методической терминологией; низкий уровень владения профессиональным стилем речи; низкий уровень оформления документации по практике.

0-49 баллов (оценка «неудовлетворительно») обучающийся владеет фрагментарными знаниями и не умеет применить их на практике, обучающийся не выполнил программу практики, не получил положительной характеристики, не проявил инициативу, не представил рабочие материалы, не проявил склонностей и желания к работе, не представил необходимую отчетную документацию.

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

Индивидуальное задание

1. Дайте общую характеристику предприятия. Общие сведения об организации: название, цель создания, краткая историческая справка. Опишите миссию, стратегические цели предприятия, охарактеризуйте стратегию развития предприятия. Вид предприятия: организационно-правовая форма (наличие прав юридического лица, вид юридического лица и т.д.); форма собственности; специализация предприятия. Для предприятий сферы сервиса дополнительными характеристиками являются порядок сбора и реализации

заказов, время действия, методы обслуживания, классность предоставляемых услуг, организация контактной с клиентом зоны и т.д.

2. Охарактеризуйте виды услуг, предоставляемые предприятием; проанализируйте спрос на услуги предприятия.

3. Опишите организацию управления предприятием (цели, задачи системы управления персоналом на предприятии, порядок отбора и найма персонала). Общая схема организационной структуры предприятия, организационная схема структурного подразделения – места прохождения практики. Функциональные обязанности подразделений и служб, функциональные обязанности сотрудников отдела или подразделения предприятия, в том числе регламентация работ, права и обязанности должностных лиц. Функциональные взаимосвязи и характер организационных отношений в том числе иерархических связей между структурными подразделениями, службами и внутри структурного подразделения.

4. Проанализируйте систему управления персоналом в организации (численности персонала, его структуры, динамики, использование рабочего времени). Провести анализ документов, характеризующих систему управления персоналом. Изучить систему найма и отбора персонала в организации. Выявить недостатки и предложить пути устранения. Оценить организацию адаптации новых работников. Изучить систему обучения персонала. Изучить систему проведения периодической аттестации работников организации. Изучить используемые в организации формы и системы оплаты труда рабочих, специалистов и руководителей.

5. Проведите SWOT-анализ деятельности организации, конкурентный анализ предприятия

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он оформление необходимой документации по практике выполнено на высоком профессиональном уровне; если он показывает глубокие и полные знания по всем вопросам практики; грамотно и логически правильно излагает ответы на вопросы; демонстрирует высокий уровень сформированности заявленных в программе практики компетенций;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он качественно оформил необходимую документацию по практике; умеет ориентироваться в теоретических и практических вопросах профессиональной деятельности; умеет делать обоснованные выводы; демонстрирует средний уровень сформированности заявленных в программе практики компетенций;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он показал достаточный уровень оформления необходимых документов, умение ориентироваться в теоретических и практических вопросах профессиональной деятельности; умеет делать выводы без существенных ошибок; показал достаточный минимальный уровень сформированности заявленных в рабочей программе компетенций;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если необходимая документация по практике отсутствует; студент отказывается от ответов на вопросы; не умеет использовать научную терминологию; допускает грубые ошибки; показывает низкий уровень культуры исполнения заданий, а также низкий уровень сформированности заявленных в программе практики компетенций.

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

Процедуры оценивания включают в себя текущий контроль и промежуточную аттестацию.

Текущий контроль по практике проводится в форме контроля на каждом этапе, указанном в таблице раздела 7 программы практики.

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета с оценкой.

Аттестацию студентов по итогам практики проводит руководитель практики от РГЭУ (РИНХ) на основании оформленного отчета. Защита отчета проводится в форме индивидуального собеседования.