

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

Производственная практика (практика по получению профессиональных
умений и опыта профессиональной деятельности)

Направление подготовки

43.03.01 "Сервис"

Уровень образования

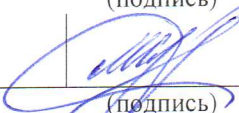
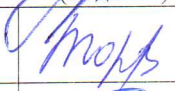
бакалавриат

Ростов-на-Дону
2018 г.

Программа производственной практики (практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 "Сервис" 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 6 зачетных единиц, продолжительность – 4 недели, 216 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)	Суржиков 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.Дзуха (Ф.И.О.)	31.05.18 (дата)

1. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

1.1. **Цели практики:** обеспечение непрерывности и последовательности овладения обучающимися профессиональной деятельностью в соответствии с требованиями к уровню подготовки бакалавра по направлению 43.03.01 "Сервис". Производственная практика проводится в целях получения профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности. Подготовка обучающихся к реальным условиям работы предприятий сервисной деятельности; интеграции приобретенных в процессе обучения в вузе общекультурных и профессиональных знаний, умений и навыков; формировании и развитии ключевых компетенций, которые позволяют подготовить отчет по практике.

1.2. Задачи практики:

- формирование и развитие профессиональных знаний в сфере предпринимательской деятельности в сфере услуг;
- закрепление полученных теоретических знаний по дисциплинам общенаучного и профессионального цикла;
- овладение необходимыми профессиональными компетенциями;
- разработка процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;
- внедрение и использование в профессиональной деятельности информационных систем с учетом процесса сервиса;
- мониторинг и контроль качества процесса сервиса и обслуживания;
- проведение экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса;
- выбор необходимых методов и средств процесса сервиса;
- обобщение необходимого варианта процесса сервиса, выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя;
- предоставление услуги потребителю, в том числе с учетом социальной политики государства, развитие клиентурных отношений.

2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

2.1. Цикл (раздел) ОП: Б2

2.2. Курс: 2-3 курс – очная форма обучения, 2,3 курс – заочная форма обучения.

2.3. Связь с дисциплинами учебного плана

Перечень предшествующих дисциплин	Перечень последующих дисциплин, видов работ
Основы индустрии гостеприимства Сервисология Менеджмент Организация предпринимательской деятельности Инструментарий управления в сервисе Гостиничное обслуживание Ресторанное обслуживание Конгрессно-выставочный бизнес Документационное обеспечение управления социально-культурным сервисом Диагностика клиента сервиса	Техника и технология управления сервисным предприятием Профессиональная этика и этикет Стратегия развития сервисных фирм Бизнес-коммуникации в сервисе Управление мотивацией Туристическое обслуживание Города мира Презентация фирмы, товаров и услуг Управление салоном красоты Ведение переговоров Управление персоналом

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Формируемые компетенции		Осваиваемые знания, умения, владения
Код	Наименование	
Общепрофессиональные компетенции (ОПК)		
ОПК-2	готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	З основные потребности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания; смысл, содержание и назначение сервисной деятельности; содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации)
		У демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, поддерживать партнерские отношения; правильно наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации)
		В методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия
ОПК-3	готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя	З принципы организации процесса сервиса; принципы проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; основы рыночной экономики в сервисной деятельности
		У организовывать процесс сервиса; проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг
		В принципами организации процесса сервиса; принципами выбора ресурсов и средств с учётом требований потребителя
Профессиональные компетенции (ПК)		
организационно-управленческая деятельность:		
ПК-1	готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	З виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания; содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в

		соответствии с профилем предприятия (организации)
		У демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, поддерживать партнерские отношения; работать в коллективе, с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы
		В основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии; навыками социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия
производственно-технологическая деятельность:		
ПК-6	готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	3 виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания; содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации)
		У правильно наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации); определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг
		В содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации); основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии
ПК-7	готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших	3 смысл, содержание и назначение сервисной деятельности; содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации)

	информационных и коммуникационных технологий	У применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения; правильно наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации); определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг
		В основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии; навыками социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия
сервисная деятельность:		
ПК-8	способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	З классификацию предприятий сервиса, исторические традиции региона
		У диверсифицировать предприятия сервисной деятельности
		В методами диверсификации предприятий сервиса
ПК-9	способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	З основные потребности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания
		У демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, поддерживать партнерские отношения; работать в коллективе, с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы
		В методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия
ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	З содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации)
		У демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре,

		поддерживать партнерские отношения; работать в коллективе, с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы; правильно наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) В основах формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия
--	--	--

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

Производственная 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.

7. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

4 семестр очная форма обучения, 3 курс заочная форма обучения

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды работ	Трудоемкость в часах	Формы контроля
1	Подготовительный	Получение индивидуального задания. Знакомство с местом прохождения практики. Производственный инструктаж	6	План прохождения практики Запись в дневнике
2	Основной	Посещение предприятий сферы сервиса: 1. Знакомство с деятельностью предприятия	92	План прохождения практики Запись в

		2. Определите особенности менеджмента с учетом организационно-правовой формы предприятия и положений, Устава организации (предприятия) 3. Этапы истории развития организации. 3. Ознакомление с организационной структурой и должностными инструкциями сотрудников предприятия Изучение деятельности предприятия 1. Анализ услуг предприятия 2. Изучение и сегментация потребителей услуг. 3. Анализ спроса на услуги предприятия 4. Кадровый менеджмент в организации 5. Анализ организационной структуры управления 6. Документационное обеспечение работы с потребителями 7. Стратегический анализ деятельности предприятия (SWOT-анализ, конкурентный анализ) Наработка материалов практики		дневнике практики Материалы, собранные в ходе прохождения практики
3	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

6 семестр очная форма обучения, 4 курс заочная форма обучения

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды работ	Трудоемкость в часах	Формы контроля
1	Подготовительный	Получение индивидуального задания Знакомство с местом прохождения практики. Производственный инструктаж	6	План прохождения практики Запись в дневнике
2	Основной	Общее знакомство с предприятием Ознакомление с организацией и	92	План прохождения практики

	подразделением объекта практики: учредительные документы, миссия (цели и задачи) и профиль (специализация), этапы становления и развития организации, организационно-правовая форма и характер собственности, ассортимент продукции и (или) услуг, численность персонала, внешние и внутренние потребители продукции и услуг, масштабы деятельности, уровень специализации и диверсификации, основные экономические показатели деятельности предприятия. Изучение и описание структуры и организационной схемы управления предприятием и его подразделениями, функции отдельных подразделений в сфере управления и в процессе деятельности предприятия. Изучение деятельности предприятия сбор годовой отчетности о производственной и финансовой деятельности, бухгалтерских балансов, отчетов о прибылях и убытках и других плановых и отчетных форм и документов организации за три предшествующих отчетных года; изучение основных экономических показателей работы организации; разработка возможных перспектив развития деятельности организации. Комплексный анализ результатов деятельности предприятий и его подразделений: - Анализ финансового состояния предприятия; - Анализ системы управления персоналом предприятием; - Анализ маркетинговой деятельности предприятия;		Запись в дневнике практики Материалы, собранные в ходе прохождения практики
--	--	--	---

		-Оценка конкурентоспособности предприятия; - Анализ стратегических преимуществ предприятия		
3	Заключительный	Подготовка отчетной документации по итогам практики; составление и оформление отчета о прохождении практики; сдача отчета по 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	Синяева, Инга Михайловна. Маркетинг в предпринимательской деятельности [Текст] : учеб. / под	10

	ред. проф. Л. П. Дашкова. - 2-е изд. - М. : Дашков и К, 2010. - 268 с.	
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 ГААР 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 производственной практики

По окончании производственной практики студент обязан представить на кафедру Антикризисного и корпоративного управления дневник прохождения практики, в котором в хронологическом порядке излагается вся самостоятельная работа студента. Дневник состоит из семи разделов.

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

Во II разделе дневника студента отражается план прохождения практики с указанием наименования работ и даты их выполнения

В III разделе «Учет прохождения практики» студент 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 студент дает перечень собранных во время прохождения практики фактических материалов, необходимых для написания отчета.

VI раздел заполняет руководитель практики от предприятия. В нем дается общая оценка работы студента 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 студентом производственной практики. Данный раздел заверяется подписью заведующего кафедрой.

По завершении производственной практики студент составляет отчет по итогам практики и представляет его на кафедру. Отчет должен включать:

- титульный лист;
- оглавление;
- перечень условных обозначений (при необходимости);
- текстовую часть работы;
- список использованных источников;
- приложения.

Отчет должен быть подписан студентом и заверен руководителем практики от предприятия.

«Оглавление» представляет собой перечень всех частей отчета со ссылкой на начальную страницу текста. Здесь должно быть указано название разделов отчета в точном соответствии с их названием по тексту.

Если в отчете используется специфическая терминология, а также употребляются малораспространенные сокращения или новые символы, обозначения и т.п., то их перечень должен быть представлен в виде отдельного списка. Перечень должен располагаться столбцом, в котором слева (в алфавитном порядке) приводят сокращение, а справа – расшифровку.

В текстовой части отчета содержатся введение, основная часть и заключение.

Во введении определяются цель и задачи прохождения производственной практики. Актуализируется важность, необходимость и значимость прохождения производственной практики и написания отчета. Далее в отчете раскрываются организационно-экономическая характеристика предприятия, особенности изучаемого предприятия, а также раскрывается содержание тем, представленных в индивидуальном календарно-тематическом плане.

Отчет должен быть снабжен необходимыми рисунками (схемами, графиками, диаграммами) и таблицами. Рисунки и таблицы имеют самостоятельную независимую друг от друга, сквозную в пределах данного раздела нумерацию. Ссылка в тексте на рисунок или таблицу обязательна!

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

Над таблицей пишется слово «Таблица» и ее номер. Каждая таблица должна иметь свое название, которое пишется с прописной буквы, без точки в конце над таблицей по центру.

Если таблицы объемны и занимают более одной страницы текста, то их следует выносить в приложения, присвоив соответствующую нумерацию.

Последним разделом текстовой части отчета является заключение, в котором формулируются основные итоги проделанной студентом работы (по всем ее разделам), основные предложения.

В процессе прохождения производственной практики студент должен активно использовать не только фактические данные изучаемого предприятия, но и нормативную документацию, учебную и периодическую литературу. После текстовой части отчета приводится список использованных источников, который составляется в следующей последовательности:

- законы, концепции и программы Правительства;
- нормативные материалы, стандарты (инструкции, указания, письма и т.п.);
- монографическая и учебная литература, статьи из периодической печати, газет и журналов;
- материалы исследуемого предприятия (отчеты, объяснительные записки, выписки и т.д.).

Нормативные документы даются в хронологической последовательности. Монографическая, учебная и периодическая литература дается в алфавитном порядке по фамилии авторов или по первой букве названия работы. К отчету прилагаются документы, собранные студентом по каждой теме программы.

Приложения даются после списка использованных источников и оформляются как продолжение работы с последующим указанием страниц. Приложения располагаются в порядке появления на них ссылок в тексте. 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.

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

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).

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 «титульный 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.

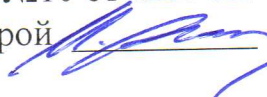
Все заголовки, указанные в оглавлении, должны в тексте выделяться. Каждый раздел отчета следует начинать с новой страницы. Наименование раздела выделяется прописными (заглавными) буквами, жирным шрифтом. Переносы слов в заголовке не допускаются. Точка в конце заголовка не ставится.

Оформленный практикантом и заверенный руководителем от организации (предприятия) отчет проверяется преподавателем кафедры (руководителем производственной практики студента).

Отчеты о прохождении производственной практики защищаются, как правило, перед специально создаваемой по решению зав. кафедрой комиссией, в состав которой в обязательном порядке включается руководитель практики от кафедры. На последней странице дневника о прохождении производственной практики (7 раздел) дается краткая характеристика отчета, отражаются вопросы, заданные на защите студенту-практиканту и указывается оценка. Оценка кафедрой прохождения производственной практики заверяется подписью преподавателя-руководителя производственной практики. Защищенные отчеты о прохождении производственной практики сдаются лаборанту на кафедру.

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

Производственной практике (практика по получению профессиональных
умений и опыта профессиональной деятельности)

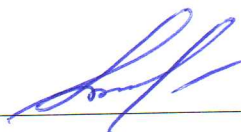
Направление подготовки

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.....	8
4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций	11

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

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования представлен в п. 3. «Требования 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
ОПК-2 готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя			
3 основные потребности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания; смысл, содержание и назначение сервисной деятельности; содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации) У демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, поддерживать партнерские отношения; правильно наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) В методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	формулирование основных потребностей человека; описание смысла, содержания и назначения сервисной деятельности; описание содержания и особенностей работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации)	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; соответствие отчета требованиям	индивидуальное задание
ОПК-3 готовность организовать процесс сервиса, проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя			

3 принципы организации процесса сервиса; принципы проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; основы рыночной экономики в сервисной деятельности У организовывать процесс сервиса; проводить выбор ресурсов и средств с учетом требований потребителя; определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг В принципами организации процесса сервиса; принципами выбора ресурсов и средств с учётом требований потребителя	перечисление основных принципов организации процесса сервиса; принципов проведения выбора ресурсов и средств с учетом требований потребителя; характеристика основных рыночных процессов в сервисной деятельности	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; соответствие отчета требованиям	индивидуальное задание
---	--	---	-------------------------------

ПК-1 готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса

3 виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания; содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации) У демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, поддерживать партнерские отношения; работать в коллективе, с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы В основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии; навыками социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в	изложены принципы классификации услуг и их характеристики; описание особенностей работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; соответствие отчета требованиям	индивидуальное задание
--	---	---	-------------------------------

контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия			
ПК-6 готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей			
3 виды сервисной деятельности, принципы классификации услуг и их характеристики, теорию организации обслуживания; содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации) У правильно наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации); определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг В содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации); основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии	описание принципов классификации услуг и их характеристик; характеристика особенностей работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации)	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; соответствие отчета требованиям	индивидуальное задание
ПК-7 готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникационных технологий			
3 смысл, содержание и назначение сервисной деятельности; содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации) У применять социальные обязательства в профессиональной сфере на основе их ресурсного обеспечения; правильно наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса	описание смысла, содержания и назначения сервисной деятельности характеристика содержания и особенностей работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации)	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; соответствие отчета требованиям	индивидуальное задание

сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации); определять стратегиях потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг В основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии; навыками социального взаимодействия на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия			
ПК-8 способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями			
З классификацию предприятий сервиса, исторические традиции региона У диверсифицировать предприятия сервисной деятельности В методами диверсификации предприятий сервиса	изложена классификация предприятий сервиса; описаны исторические традиции региона во взаимоувязке с видом деятельности предприятия; сформулированы методами диверсификации предприятий сервиса	перечислены все виды классификации предприятий сервиса; полностью раскрыты методы их диверсификации; полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; соответствие отчета требованиям	индивидуальное задание
ПК-9 способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности			

З основные потребности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания У демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, поддерживать партнерские отношения; работать в коллективе, с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы В методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности; навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	формулирование основных потребностей человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности, структуру обслуживания	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; соответствие отчета требованиям	индивидуальное задание
ПК-11 готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса			
З содержание и особенности работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия (организации) У демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, поддерживать партнерские отношения; работать в коллективе, с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы; правильно наладить работу в контактной зоне с потребителем, проводить консультирование, согласование вида, формы и объема процесса сервиса в соответствии с профилем предприятия (организации) В основами формирования социальных отношений в обществе, навыками поведения в коллективе и общения с гражданами в соответствии с нормами этикета, на принципах гуманизма и демократии; методами бесконфликтных взаимоотношений с потребителями в процессе сервисной деятельности;	указание особенностей работы в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия	полнота и содержательность ответа; умение приводить примеры; соответствие отчета требованиям	индивидуальное задание

навыками грамотного применения знаний о работе в контактной зоне с потребителем в соответствии с профилем предприятия			
---	--	--	--

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. Общая характеристика предприятия Общие сведения об организации: название, цель создания, краткая историческая справка. Вид предприятия: организационно-правовая форма (наличие прав юридического лица, вид юридического лица и т.д.); форма собственности (государственное, частное, индивидуальное, частное семейное, частное юридического лица, муниципальное, акционерное и т.д.); мощность предприятия (микропредприятие, малое предприятие, среднее предприятие, крупное предприятие); 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. Организация управления предприятием. 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.

3. Изучить исходные данные и провести анализ 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.

В соответствии с объектом практики студент – практикант изучает вопросы, обусловленные спецификой конкретного предприятия (фирмы, департамента, организации и т.д.).

В различных государственных структурах по туризму:

1. Организация и управление туристским комплексом.
2. Изучение процесса подготовки и разработки с участием заинтересованных министерств, ведомств, департаментов предложений по межправительственным договорам, регулирование деятельности туристских организаций, участие в разработке валютно – кредитной политике, таможенной политике, в формировании туристского платежного баланса.
3. Изучение контроля за соблюдением государственных интересов в области туристской индустрии.
4. Изучение формирования концепции государственной программы развития туризма, приоритетных направлений развития туризма, исходя из потребностей различных социальных групп населения и интересов государства.
5. Изучение и анализ предложений по совершенствованию структуры материальной базы.
6. Анализ экономики – правовых условий для развития национального туристического бизнеса.
7. Изучение отношений с ВТО и др. туристскими и гостиничными ассоциациями.
8. Изучение маркетинговой деятельности в области туризма: формирование имиджа России на мировых рынках, реклама (каталоги, буклеты) архитектурных достопримечательностей, национальных парков и заповедников и т.д.

На базе туроператорских и турагентских фирм:

1. Порядок образования туристской фирмы.
2. Страхование туристского бизнеса.
3. Налогообложение, учет и отчетность туристского предприятия.
4. Туристские формальности.
5. Маркетинговая деятельность фирмы: анализ конъюнктуры рынка и зарубежных рынков на которых работает фирма (конкуренты, сегментирование потребителей, ценовая политика конкурентов), рекламная и PR деятельность фирмы, создания благоприятного имиджа фирмы.
6. Характеристика туристского продукта фирмы (глубина, ширина).
7. Разработка маршрутов и формирование туров, порядок их реализации.
8. Обоснование цены туров, скидки, льготы.
9. Договорные отношения с туристами, турагентствами.
10. Оформление виз, страхование туристов.
11. Туроперейтинговая деятельность фирмы.
12. Основные направления и схемы договорных отношений с гостиницами, транспортными организациями.
13. Экскурсионное обслуживание туристов и экскурсантов.
14. Развлекательные и спортивные программы, предлагаемые туристам.
15. Экономическая и финансовая деятельность туристических фирм.
16. Состав и квалификация сотрудников.

На предприятиях гостиничной индустрии

1. Специфика управления гостиничным комплексом.
2. Характеристика здания, интерьер гостиницы и ресторанов, баров при гостиницы, расположение гостиницы, удобство подъездных путей к гостинице.
3. Лицензирование и сертификация услуг гостиничного предприятия.
4. Безопасность проживания постояльцев в гостинице.
5. Категории гостиницы. Подтверждение категории. Количество предоставляемых услуг. Качество услуг.
6. Структура номерного фонда; состояние оборудования, система работы коммуникаций, нормы порядка, определяемые стили гостиницы, законы частоты и гигиены.
7. Основной контингент постояльцев гостиницы: страны, цель поездок, сроки проживания.
8. Особенности работы структурных подразделений гостиничного предприятия, их функции.
9. Состав, квалификация сотрудников; знание иностранных языков.
10. Маркетинговая деятельность гостиницы: конкурентная среда, позиционирование гостиничного продукта на рынке, рекламная деятельность.
11. Сервис и обслуживание деловых туристов. Наличие соответствующего оборудования в номерном фонде, конференц и конгресс – залов.
12. Наличие в гостинице таких услуг как: агентства по бронированию и покупки билетов на все вида транспорта, возможность забронировать места в гостинице в России и за рубежом, возможность приобрести необходимые товары первой необходимости и сувениры, карты города с указанием достопримечательностей и торговых центров, бронирование билетов на зрелищные мероприятия, экскурсионные мероприятия.
13. Ресторанный сервис: организация и технология; особенности обслуживания клиентов в номерах и ресторане. Виды ресторанов и баров.
14. Развлекательные мероприятия в ресторане и баров.
15. Наличие договоров с национальными и зарубежными туристскими фирмами; транспортными компаниями.
16. Оценка финансового состояния гостиниц за ряд лет; система ценообразования.

Транспортные компании

1. Схемы взаимоотношений авиакомпаний национальных и зарубежных с туроператорами. Договорные отношения.
2. Функции туроператоров в работе с авиаперевозчиками.
3. Аккредитация туроператоров со стороны Международной организации авиационного транспорта (IATA).
4. Схема взаимоотношений ж\д компаний национальных и зарубежных с туроператорами. Договорные отношения.
5. Функции туроператоров в работе с ж\д компаниями.

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.