

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет»  
Институт географии, геологии, туризма и сервиса



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе,  
качеству образования – первый  
проректор

Хагуров Т.А.

подпись

«31» мая 2019 г.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б2.О.02.02(П) СЕРВИСНАЯ ПРАКТИКА**

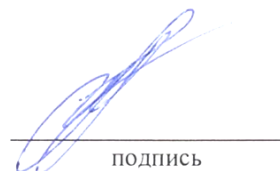
Направление подготовки	43.03.01 «Сервис»
Направленность (профиль)	Конгрессно-выставочное обслуживание
Программа подготовки	Бакалавриат
Форма обучения	Заочная
Квалификация	Бакалавр

Краснодар 2019

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования, по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, утвержденным Приказом Минобрнауки № 516 от 08.06.2017 г. (Зарегистрирован в Минюсте России 29.06.2017 г. № 47236).

Программу составила:

Ю.И. Карпова канд. геогр. наук, доцент кафедры международного туризма и менеджмента



подпись

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «22» мая 2019 г.  
Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.



подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «22» мая 2019 г.  
Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.



подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Института географии, геологии, туризма и сервиса протокол № 10 «27» мая 2019 г.  
Председатель УМК ИГГТС Филобок А.А.



подпись

Рецензенты:

1. *Нагалецкий Э.Ю.* канд. геогр. наук, заведующий кафедрой физической географии ФГБОУ ВО КубГУ, г. Краснодар.
2. *Никишова М.В.* канд. тех. наук, заместитель генерального директора ООО Туристическая компания «Сто-тур», г. Краснодар.

**1. Целью прохождения** сервисной практики является достижение следующих результатов образования: сбор и обработка информации для выполнения отчета по практике; закрепление и углубление теоретической подготовки обучающегося и приобретение им практических навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности; полученных студентами в процессе обучения, и формирование практических навыков сервисного обслуживания.

## **2. Задачи сервисной практики**

- сбор, обработка и анализ материала для выполнения отчета практики;
- формирование профессиональных компетенций;
- формирование навыков работы с литературными источниками и нормативно-правовыми материалами по государственному регулированию конгрессно-выставочной сферы;
- закрепление на практике навыков сервисного обслуживания;
- закрепление на практике знания, умения и навыки, полученных в процессе теоретического обучения;
- развитие профессиональных навыков и навыков сервисного обслуживания;
- выполнение индивидуального задания руководителя практики.

## **3. Место сервисной практики в структуре ООП ВО.**

Сервисная практика относится к обязательной части Блок 2 ПРАКТИКИ.

Сервисная практика базируется на освоении дисциплин ООП: «Методы ведения деловых переговоров и публичных выступлений», «Качество в сфере сервиса», «Организационные структуры управления», «Аутсорсинг и аутстаффинг в конгрессно-выставочной деятельности », «Менеджмент конгрессно-выставочных мероприятий», «Внутрикорпоративные информационные системы».

Сбор информации для написания отчета осуществляется в соответствии со структурой отчета, и индивидуальным заданием научного руководителя. Обработка информации осуществляется на основе ранее полученных знаний, умений и навыков в рамках учебных дисциплин.

Студент на основе опыта обучения должен определять актуальность темы исследования, объект и предмет исследования, ставить цели и задачи, выделять этапы, определять практическую значимость исследования, обосновывая свой вклад.

## **4. Тип (форма) и способ проведения сервисной практики.**

**Тип сервисной практики:** практика по закреплению и углублению теоретической подготовки обучающегося и приобретению им практических навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности.

**Способ проведения сервисной практики:** стационарная, выездная.

**Форма проведения сервисной практики.:** дискретная.

## **5. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении сервисной практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.**

В результате прохождения исследовательской работы студент должен приобрести следующие компетенции в соответствии с ФГОС ВО.

**Таблица 1 – Результаты освоения сервисной практики**

№ п.п .	Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Планируемые результаты при прохождении практики
1	ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	<p>знать</p> <p>технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса</p> <p>уметь</p> <p>использовать технологические новации и специализированные программные продукты в сфере сервиса</p> <p>владеть</p> <p>навыками поиска, анализа, отбора технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной сервисной деятельности</p>
2	ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.	<p>знать: технологию исследования рынка услуг; методы продажи и продвижения сервисного продукта</p> <p>уметь: обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами</p> <p>владеть: навыками оказания и оценки качественных услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p>
3	ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	<p>знать</p> <p>технологию исследования рынка услуг; методы продажи и продвижения сервисного продукта</p> <p>уметь</p> <p>осуществлять маркетинговые исследования рынка услуг, потребителей, конкурентов.</p> <p>владеть</p> <p>навыками формирования каналов сбыта услуг, а также методами их продвижения, в том числе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет</p>
4	ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	<p>знать</p> <p>нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности</p> <p>уметь</p> <p>обеспечивать документооборот в соответствии с нормативными требованиями и законодательством Российской Федерации о предоставлении услуг</p> <p>владеть</p> <p>навыками поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области</p>

5	ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	знать требования заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности уметь соблюдать требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности владеть методами обеспечения безопасности обслуживания потребителей услуг
6	ПКУВ-1	Способен к разработке и совершенствованию системных клиентских отношений с учетом требований потребителя	знать технологию процесса обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенто-ориентированных технологий уметь организовывать процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей и других заказчиков услуг владеть навыками анализа мотивации спроса на реализуемые услуги; навыками применения клиенто-ориентированных технологий обслуживания
7	ПКУВ-3	Способен проектировать процессы предоставления услуг	знать процесс проектирования объектов сервисной деятельности уметь рассчитывать качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта владеть навыками оценки эффективности планирования по различным направлениям проекта
8	ПКУВ-5	Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.	знать особенности внедрения организационно-управленческих инноваций, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания уметь применять информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений владеть навыками и методами применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг
9	ПКУВ-6	Способен осуществлять организационную и операционную деятельность по подготовке и осуществлению процесса перевозки груза в цепи поставок	знать процесс организации логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок уметь осуществлять организацию процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозки грузов в цепи поставок владеть навыками и методами организации логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок

## 6. Структура и содержание сервисной практики

Объем практики составляет 3 зачетных единицы, 108 часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем – 12 часов и самостоятельной работы обучающихся – 96 часа. Продолжительность исследовательской работы 2 недели. Практика проводится на 3 курсе.

Содержание разделов программы сервисной практики, распределение бюджета времени на их выполнение представлено в таблице 2.

**Таблица 2 – Основные разделы практики**

№ п/п	Разделы (этапы) практики по видам учебной деятельности, включая самостоятельную работу	Содержание раздела	Бюджет времени, (недели, дни)
<b>Подготовительный этап</b>			
1.	Ознакомительная (установочная) лекция, включая инструктаж по технике безопасности	Ознакомление с целями, задачами, содержанием и организационными формами производственной практики; Изучение правил внутреннего распорядка; Прохождение инструктажа по технике безопасности	1 день
2.	Изучение специальной литературы о достижениях отечественной и зарубежной науки в области знаний по теме исследования, определение методов проведения исследования, подготовка инструментария исследования	Проведение обзора публикаций по теме практики	2 день
3.	Составление плана исследования и сбора информации	Непосредственное составление плана исследования и сбора необходимой информации	3 день
<b>Экспериментальный (производственный) этап</b>			
4.	Работа на рабочем месте, сбор материалов	Ознакомление с предприятием, его производственной, организационно-функциональной структурой. Прохождение следующих инструктажей: - требования охраны труда; - техника безопасности; - техника по пожарной безопасности; - правила внутреннего трудового распорядка. Работа с источниками правовой, статистической, аналитической информации	1-ая неделя практики
5.	Ознакомление	с Изучение технологии сбора,	1-ая неделя

	нормативно-правовой документацией	регистрации и обработки информации на данном предприятии Изучение и систематизация информации Самостоятельная работа со служебными документами, регламентирующими деятельность сервисного предприятия	практики
6.	Обработка и анализ полученной информации	Сбор, обработка и систематизация	2-ая неделя практики
7.	Мероприятия по сбору, обработке и систематизации фактического и литературного материала	Работа с аналитическими, статистическими данными о деятельности организации (по заданию руководителя практики)	2-я неделя практики
8.	Проведение сбора информации для выполнения индивидуального задания по поручению руководителя практики от организации	Выполнение индивидуального задания по поручению руководителя практики от организации	2-ая неделя практики
<b>Подготовка отчета по сервисной практике</b>			
9.	Обработка и систематизация материала, написание отчета	Проведение опроса студентов о степени удовлетворенности работой практиканта, анализ результатов опроса. Формирование пакета документов по производственной практике Самостоятельная работа по составлению и оформлению отчета по результатам прохождения сервисной практики	2-ая неделя практики
10.	Подготовка презентации и защита	Публичное выступление с отчетом по результатам сервисной практики	

Продолжительность каждого вида работ, предусмотренного планом, уточняется студентом совместно с руководителем практики.

По итогам исследовательской практики студентами оформляется отчет, в котором излагаются результаты проделанной работы и в систематизированной форме приводится обзор освоенного научного и практического материала.

Форма отчетности - дифференцированный зачет с выставлением оценки.

Примечание: (Приказ № 1383 от 27.11.15г.)

Обучающиеся в период прохождения практики:

– выполняют **индивидуальные задания**, предусмотренные программой сервисной практики ;

– соблюдают правила внутреннего трудового распорядка;

– соблюдают требования охраны труда и пожарной безопасности.

**Пример индивидуальных заданий,** предусмотренных программой сервисной практики:

1. Сравнительный анализ технологий аутсорсинга и аутстаффинга в конгрессно-выставочной деятельности.
2. Проблемы поиска поставщиков услуг аутсорсинга и аутстаффинга в России.
3. Современный рынок услуг аутсорсинга и аутстаффинга в Краснодарском крае.
4. Аутсорсинг информационных технологий
5. Аутсорсинг человеческих ресурсов
6. Особые виды аутсорсинга
7. Аутсорсинг в сфере интеллектуального капитала
8. Франчайзинг как частный случай аутсорсинга
8. Лицензирование как частный случай аутсорсинга
10. Частные торговые марки как частный случай аутсорсинга
11. Лизинг как частный случай аутсорсинга
12. Факторинг как частный случай аутсорсинга
13. Бухгалтерский аутсорсинг
14. Сущность инсоринга
15. Направления использования услуг аутсорсинга в конгрессно-выставочной деятельности
16. Направления использования услуг аутстаффинга в конгрессно-выставочной деятельности

#### **7. Формы отчетности сервисной практики:**

В качестве основной формы отчетности по сервисной практике устанавливается дневник и письменный отчет.

В отчет по сервисной практики входят:

1. Дневник по сервисной практике (Приложение 2).

В дневнике на практику руководитель практики от кафедры должен заполнить: тема, задание (перечень работ), организация (место прохождения практики), сроки начала и окончания практики, продолжительность практики, навыки (приобретенные за время практики).

2. Отчет по сервисной практике (Приложение 1).

Отчет по сервисной практике содержит сведения о конкретно выполненной работе в период практики, результат выполнения индивидуального задания, а также краткое описание предприятия, учреждения, организации (цеха, отдела, лаборатории и т.д.) и организации его деятельности, вопросы охраны труда, выводы и предложения.

Отчет должен включать следующие основные части:

Титульный лист

Содержание

Введение: цель, задачи практики, место, дата начала и продолжительность практики, перечень основных работ и заданий, выполняемых в процессе практики.

Основная часть: описание организации работы в процессе практики, практических задач, решаемых студентом за время прохождения практики.

В основной части работы приводят данные, отражающие сущность, методику и основные результаты выполнения работы.

*Основная часть* делится на 3 главы и должна содержать:

- 1 Анализ деятельности предприятия
  - 1.1 Краткая характеристика предприятия
  - 1.2 Анализ организационной структуры управления на предприятии
  - 1.3 Анализ проектной деятельности предприятия
  - 1.4 Анализ качества предоставления услуг предприятием
  - 1.5 Анализ послепродажного сервиса на предприятии
  - 1.6 Рекомендации по совершенствованию качества услуг предприятием



## 2 Аутсорсинг и аутстаффинг в деятельности предприятия

### 2.1 Методология аутсорсинговых и аутстаффинговых услуг в конгрессно-выставочной деятельности

### 2.2 Комплексный анализ аутсорсинговых услуг

### 2.3 Комплексный анализ аутстаффинговых услуг

### 2.4 Выводы и рекомендации по вопросу исследования

### 3 Индивидуальное задание по предмету исследования

Заключение: необходимо описать навыки и умения, приобретенные за время практики и сделать индивидуальные выводы о практической значимости для себя проведенного вида практики.

Список использованных источников

Приложения

*Отчет может быть иллюстрирован таблицами, графиками, схемами, заполненными бланками, рисунками.*

#### **Требования к отчету:**

- титульный лист должен быть оформлен в соответствии с требованиями;
- текст отчета должен быть структурирован, названия разделов и подразделов должны иметь нумерацию с указанием страниц, с которых они начинаются;
- нумерация страниц, таблиц и приложений должна быть сквозной.
- текст отчета набирается в MicrosoftWord и печатается на одной стороне стандартного листа бумаги формата А-4: шрифт TimesNewRoman – обычный, размер 14 пт; межстрочный интервал – полуторный; левое, верхнее и нижнее – 2,0 см; правое – 1,0 см; абзац – 1,25. Объем отчета должен быть: не менее 20 страниц.

*К отчету прилагается:*

*Индивидуальное задание (Приложение 3),*

*Характеристика студента*

## **8. Образовательные технологии, используемые на сервисной практике**

Практика носит практический характер, при ее проведении используются образовательные технологии в форме консультаций преподавателей–руководителей практики от университета и руководителей практики от организаций, а также в виде самостоятельной работы студентов.

Кроме традиционных образовательных, научно-исследовательских технологий, используемых в процессе практической деятельности, используются и интерактивные технологии (анализ и разбор конкретных ситуаций, подготовка на их основе рекомендаций) с включением практикантов в активное взаимодействие всех участвующих в сервисном процессе.

**Образовательные технологии** при прохождении практики включают в себя: инструктаж по технике безопасности; экскурсия по организации; первичный инструктаж на рабочем месте; наглядно-информационные технологии (материалы выставок, стенды, плакаты, альбомы и др.); организационно-информационные технологии (присутствие на собраниях, совещаниях и т.п.); вербально-коммуникационные технологии (интервью, беседы с руководителями, специалистами, работниками предприятия (учреждения, жителями населенных пунктов); наставничество (работа в период практики в качестве ученика опытного специалиста); информационно-консультационные технологии (консультации ведущих специалистов); информационно-коммуникационные технологии (информация из Интернет, радио и телевидения; аудио- и видеоматериалы; работу в библиотеке (уточнение содержания учебных и научных проблем, профессиональных и научных терминов,

экономических и статистических показателей, изучение содержания государственных стандартов по оформлению отчетов о научно-исследовательской работе и т.п.)

**Научно-производственные технологии** при прохождении практики включают в себя: инновационные технологии, используемые в организации, изучаемые и анализируемые студентами в ходе практики; эффективные традиционные технологии, используемые в организации, изучаемые и анализируемые студентами в ходе практики; консультации ведущих специалистов по сервисному обслуживанию.

**Научно-исследовательские технологии** при прохождении практики включают в себя: определение проблемы, объекта и предмета исследования, постановку исследовательской задачи; разработку инструментария исследования; наблюдения, фиксация результатов; сбор, обработка, анализ и предварительную систематизацию фактического и литературного материала; использование информационно-аналитических компьютерных программ; систематизация фактического и литературного материала; обобщение полученных результатов; формулирование выводов и предложений по общей части программы практики; экспертизу результатов практики (предоставление материалов дневника и отчета о практике; оформление отчета о практике).

## **9. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на сервисной практике**

Учебно-методическим обеспечением самостоятельной работы студентов при прохождении сервисной практики по получению *профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности* являются:

1. учебная литература;
2. нормативные документы, регламентирующие прохождение практики студентом;
3. методические разработки для студентов, определяющие порядок прохождения и содержание практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

Самостоятельная работа студентов во время прохождения сервисной практики включает:

- ведение дневника;
- оформление итогового отчета;
- анализ нормативно-методической базы организации;
- анализ научных публикации по заранее определённой руководителем от университета теме;
- анализ и обработку информации, полученной ими при прохождении сервисной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности в организациях.
- работу с научной, учебной и методической литературой,
- и т.д.

Для самостоятельной работы представляется аудитория с компьютером и доступом в Интернет, к электронной библиотеке вуза и к информационно-справочным системам.

Перечень учебно-методического обеспечения:

1. Методическое указание для студентов по сервисной практике

## **10. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по сервисной практике**

**Форма контроля сервисной практики по этапам формирования компетенций**

№ п/п	Разделы (этапы) практики по видам учебной деятельности, включая самостоятельную работу обучающихся	Компетенции	Формы текущего контроля	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования
	<b>Подготовительный этап</b>			
11.	Ознакомительная (установочная) лекция, включая инструктаж по технике безопасности	ОПК-1; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-6; ОПК-7; ПКУВ-1; ПКУВ-3; ПКУВ-5; ПКУВ-6	Записи в журнале инструктажа. Записи в дневнике	Прохождение инструктажа по технике безопасности Изучение правил внутреннего распорядка
12.	Изучение специальной литературы и другой научно-технической информации о достижениях отечественной и зарубежной науки и техники в соответствующей области знаний	ОПК-1; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-6; ОПК-7; ПКУВ-1; ПКУВ-3; ПКУВ-5; ПКУВ-6	Собеседование	Проведение обзора публикаций, оформление дневника
	<b>Экспериментальный (производственный) этап</b>			
13.	Ознакомление с предприятием, его производственной, организационно-функциональной структурой. Прохождение следующих инструктажей: - требования охраны труда; - техника безопасности; - техника по пожарной безопасности; - правила внутреннего трудового распорядка. Работа на рабочем месте, сбор материалов	ОПК-1; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-6; ОПК-7; ПКУВ-1; ПКУВ-3; ПКУВ-5; ПКУВ-6	Индивидуальный опрос	Ознакомление с целями, задачами, содержанием и организационными формами научно-исследовательской работы
14.	Ознакомление с нормативно-правовой документацией	ОПК-1; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-6; ОПК-7; ПКУВ-1; ПКУВ-3; ПКУВ-5; ПКУВ-6	Устный опрос	Раздел отчета по практике
15.	Ознакомление с деятельностью предприятия	ОПК-1; ОПК-3; ОПК-4;	Собеседование, проверка выполнения работы	Раздел отчета по практике

		ОПК-6; ОПК-7; ПКУВ-1; ПКУВ-3; ПКУВ-5; ПКУВ-6		
16.	Сбор данных для выполнения индивидуальных заданий	ОПК-1; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-6; ОПК-7; ПКУВ-1; ПКУВ-3; ПКУВ-5; ПКУВ-6	Проверка выполнения индивидуальных заданий	Дневник практики Раздел отчета по практике
17.	Обработка и анализ полученной информации	ОПК-1; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-6; ОПК-7; ПКУВ-1; ПКУВ-3; ПКУВ-5; ПКУВ-6	Собеседование	Сбор, обработка и систематизация полученной информации
18.	Наблюдения, рекомендации предприятию	ОПК-1; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-6; ОПК-7; ПКУВ-1; ПКУВ-3; ПКУВ-5; ПКУВ-6	Проверка соответствующих записей в дневнике	Составление рекомендаций
19.	Мероприятия по сбору, обработке и систематизации фактического и литературного материала	ОПК-1; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-6; ОПК-7; ПКУВ-1; ПКУВ-3; ПКУВ-5; ПКУВ-6	Проверка индивидуального задания и промежуточных этапов его выполнения	Дневник практики Сбор материала для отчета
	<i>Подготовка отчета по практике</i>			
20.	Обработка и систематизация материала, написание отчета	ОПК-1; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-6; ОПК-7; ПКУВ-1;	Проверка: оформления отчета	Отчет

		ПКУВ-3; ПКУВ-5; ПКУВ-6		
21.	Подготовка и защита отчета	ОПК-1; ОПК-3; ОПК-4; ОПК-6; ОПК-7; ПКУВ-1; ПКУВ-3; ПКУВ-5; ПКУВ-6	Практическая проверка	Защита отчета

Текущий контроль предполагает контроль правильности формирования компетенций.

Промежуточный контроль предполагает проведение по окончании сервисной практики проверки документов (отчет, дневник, характеристика студента). Документы обязательно должны быть заверены подписью руководителя практики.

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Основные признаки уровня (дескрипторные характеристики)
1	Пороговый уровень (уровень, обязательный для всех студентов)	ОПК-1	знать технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса уметь использовать технологические новации и специализированные программные продукты в сфере сервиса владеть навыками поиска, анализа, отбора технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной сервисной деятельности
		ОПК-3	знать: технологию исследования рынка услуг; уметь: обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами владеть: навыками оказания и оценки качественных услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
		ОПК-4	знать технологию исследования рынка услуг; уметь осуществлять маркетинговые исследования рынка услуг, потребителей, конкурентов. владеть навыками формирования каналов сбыта услуг
		ОПК-6	знать нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной

			<p>деятельности</p> <p>уметь</p> <p>обеспечивать документооборот в соответствии с нормативными требованиями и законодательством Российской Федерации о предоставлении услуг</p> <p>владеть</p> <p>навыками поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области</p>
		ОПК-7	<p>знать требования заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p> <p>уметь соблюдать требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности</p> <p>владеть методами обеспечения безопасности обслуживания потребителей услуг</p>
		ПКУВ-1	<p>знать технологию процесса обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенто-ориентированных технологий</p> <p>уметь организовывать процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса</p> <p>владеть навыками применения клиенто-ориентированных технологий обслуживания</p>
		ПКУВ-3	<p>знать процесс проектирования объектов сервисной деятельности</p> <p>уметь рассчитывать качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта</p> <p>владеть навыками оценки эффективности планирования</p>
		ПКУВ-5	<p>знать особенности внедрения организационно-управленческих инноваций, связанных с новыми формами управления, видами услуг</p> <p>уметь применять информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения</p> <p>владеть навыками применения современных технологий для создания конкурентоспособных услуг</p>
		ПКУВ-6	<p>знать процесс организации логистической деятельности по перевозке грузов</p> <p>уметь осуществлять организацию процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов</p> <p>владеть навыками организации логистической деятельности по перевозке грузов</p>
2	Повышенный уровень	ОПК-1	<p>знать</p>

(по отношению к пороговому уровню)		технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса уметь использовать технологические новации и специализированные программные продукты в сфере сервиса владеть навыками поиска, анализа, отбора технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной сервисной деятельности
	ОПК-3	знать: технологию исследования рынка услуг; методы продажи и продвижения сервисного продукта уметь: обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами владеть: навыками оказания и оценки качественных услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон
	ОПК-6	знать нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности уметь обеспечивать документооборот в соответствии с нормативными требованиями и законодательством Российской Федерации о предоставлении услуг владеть навыками поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области
	ОПК-7	знать требования заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности уметь соблюдать требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности владеть методами обеспечения безопасности обслуживания потребителей услуг
	ПКУВ-1	знать технологию процесса обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенто-ориентированных технологий уметь организовывать процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей и других заказчиков услуг владеть навыками анализа мотивации спроса

			на реализуемые услуги; навыками применения клиенто-ориентированных технологий обслуживания
		ПКУВ-3	<p>знать процесс проектирования объектов сервисной деятельности</p> <p>уметь рассчитывать качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта</p> <p>владеть навыками оценки эффективности планирования по различным направлениям проекта</p>
		ПКУВ-5	<p>знать</p> <p>особенности внедрения организационно-управленческих инноваций, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания</p> <p>уметь</p> <p>применять информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений</p> <p>владеть навыками и методами применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг</p>
		ПКУВ-6	<p>знать процесс организации логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок</p> <p>уметь осуществлять организацию процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок</p> <p>владеть навыками и методами организации логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок</p>
3	Продвинутый уровень (по отношению к пороговому уровню)	ОПК-1	<p>знать</p> <p>технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса</p> <p>уметь</p> <p>использовать технологические новации и специализированные программные продукты в сфере сервиса</p> <p>владеть</p> <p>навыками поиска, анализа, отбора технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной сервисной деятельности</p>
		ОПК-3	<p>знать: технологию исследования рынка услуг;</p> <p>методы продажи и продвижения сервисного продукта</p> <p>уметь: обеспечивать требуемое качество</p>



		<p>процессов оказания услуг в соответствии с международными и национальными стандартами</p> <p>владеть: навыками оказания и оценки качественных услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон</p>
	ОПК-6	<p>знать</p> <p>нормативно-правовую базу в соответствии с Законодательством РФ и международного права при осуществлении профессиональной деятельности</p> <p>уметь</p> <p>обеспечивать документооборот в соответствии с нормативными требованиями и законодательством Российской Федерации о предоставлении услуг</p> <p>владеть</p> <p>навыками поиска и применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной профессиональной области</p>
	ОПК-7	<p>знать требования заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</p> <p>уметь соблюдать требования охраны труда и техники безопасности в подразделениях предприятий избранной сферы деятельности</p> <p>владеть методами обеспечения безопасности обслуживания потребителей услуг</p>
	ПКУВ-1	<p>знать технологию процесса обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенто-ориентированных технологий</p> <p>уметь организовывать процесс обслуживания потребителей на основе анализа рыночного спроса и потребностей и других заказчиков услуг</p> <p>владеть навыками анализа мотивации спроса на реализуемые услуги; навыками применения клиенто-ориентированных технологий обслуживания</p>
	ПКУВ-3	<p>знать процесс проектирования объектов сервисной деятельности</p> <p>уметь рассчитывать качественные и количественные показатели, характеризующие эффективность проекта</p> <p>владеть навыками оценки эффективности планирования по различным направлениям проекта</p>
	ПКУВ-5	<p>знать</p> <p>особенности внедрения организационно-</p>

		<p>управленческих инноваций, связанных с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания</p> <p>уметь</p> <p>п</p> <p>применять информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений</p> <p>владеть навыками и методами применения современных инновационных технологий для создания конкурентоспособных услуг</p>
	ПКУВ-6	<p>знать процесс организации логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок</p> <p>уметь осуществлять организацию процесса улучшения качества оказания логистических услуг по перевозке грузов в цепи поставок</p> <p>владеть навыками и методами организации логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок</p>

**Критерии оценки отчетов по прохождению сервисной практики:**

1. Полнота представленного материала в соответствии с индивидуальным заданием;
2. Своевременное представление отчёта, качество оформления
3. Защита отчёта, качество ответов на вопросы

**Шкала и критерии оценивания формируемых компетенций в результате прохождения сервисной практики**

Шкала оценивания	Критерии оценки
	Зачет с оценкой
«Отлично»	Содержание и оформление отчета по практике и дневника прохождения практики полностью соответствуют предъявляемым требованиям. Запланированные мероприятия индивидуального плана выполнены. В процессе защиты отчета по практике обучающийся обнаруживает всестороннее и глубокое знание учебного материала, выражающееся в полных ответах, точном раскрытии поставленных вопросов.
«Хорошо»	Основные требования к прохождению практики выполнены, однако имеются несущественные замечания по содержанию и оформлению отчета по практике и дневника прохождения практики. Запланированные мероприятия индивидуального плана выполнены. В процессе защиты отчета по практике обучающийся обнаруживает знание учебного материала, однако ответы неполные, но есть дополнения, большая часть материала освоена.
«Удовлетворительно»	Основные требования к прохождению практики выполнены, однако имеются существенные замечания по содержанию и

	оформлению отчета по практике и дневника прохождения практики. Запланированные мероприятия индивидуального плана выполнены. В процессе защиты отчета по практике обучающийся обнаруживает отдельные пробелы в знаниях учебного материала, неточно раскрывая поставленные вопросы либо ограничиваясь только дополнениями.
«Неудовлетворительно»	Небрежное оформление отчета по практике и дневника прохождения практики. В отчете по практике освещены не все разделы программы практики. Запланированные мероприятия индивидуального плана не выполнены. В процессе защиты отчета по практике обучающийся обнаруживает существенные пробелы в знаниях учебного материала, поставленные вопросы не раскрыты либо содержание ответа не соответствует сути вопроса. Отчет по практике не представлен.

## 11. Учебно-методическое и информационное обеспечение сервисной практики

### а) основная литература:

1. Практикум по экономике и организации технического сервиса [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю.А. Кузнецов [и др.]. – Электрон. дан. – Орел : ОрелГАУ, 2013. – 300 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/71513>.

2. Обоснование и проектирование организации по производству товаров (работ, услуг) [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие / В.П. Кустарев [и др.]. – Электрон. дан. – Санкт-Петербург : НИУ ИТМО, 2006. – 52 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/43819>.

### б) дополнительная литература:

1. Кузьменкова, В.Д. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме: Электронное учебное пособие [Электронный ресурс] : учеб. пособие – Электрон. дан. – Санкт-Петербург : ИЭО СПбТУиЭ, 2008. – 212 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/63859>.

2. Руднев, В.Н. Риторика. Деловое общение (для бакалавров) [Электронный ресурс] : учеб. пособие – Электрон. дан. – М. : КноРус, 2014. – 352 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/53655>.

### в) периодические издания.

1. <http://best4service.ru/magazine> – Интернет-журнал Best Service
2. <http://spst-journal.org/index/0-2> – Интернет-журнал Современные проблемы сервиса и туризма

## 12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения сервисной практики

Профессиональные базы данных, информационные справочные системы и электронные образовательные ресурсы:

1. *Электронный справочник «Информо» для высших учебных заведений ([www.informuo.ru](http://www.informuo.ru));*
2. *Университетская библиотека on-line ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru));*
3. *Бесплатная электронная библиотека онлайн «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» // <http://window.edu.ru/>;*
4. *Российское образование. Федеральный образовательный портал. //<http://www.edu.ru/>.*

### **13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по сервисной практике, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

В процессе организации сервисной практики применяются современные информационные технологии:

1) мультимедийные технологии, для чего ознакомительные лекции и инструктаж студентов во время практики проводятся в помещениях, оборудованных экраном, видеопроектором, персональными компьютерами.

2) компьютерные технологии и программные продукты, необходимые для сбора и систематизации информации, проведения требуемых программой практики расчетов и т.д.

При прохождении практики студент может использовать имеющиеся на кафедре международного туризма и менеджмента программное обеспечение и Интернет-ресурсы.

### **14. Перечень лицензионного программного обеспечения:**

- MicrosoftOffice:
- Excel;
- Word.

### **15. Перечень информационных справочных систем:**

1. Информационно-правовая система «Консультант Плюс» [Электронный ресурс] – Режим доступа: <http://consultant.ru/>
2. Электронно-библиотечная система «Консультант студента» ([www.studmedlib.ru](http://www.studmedlib.ru));
3. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru>)

### **16. Методические указания для обучающихся по прохождению сервисной практики**

Перед началом исследовательской работы на предприятии студентам необходимо ознакомиться с правилами безопасной работы и пройти инструктаж по технике безопасности.

В соответствии с заданием на практику совместно с руководителем студент составляет план прохождения практики. Выполнение этих работ проводится студентом при систематических консультациях с руководителем практики от предприятия.

Методические указания для обучающихся должны раскрывать рекомендуемый режим и характер различных видов практической работы, а также выполнение самостоятельной работы. Каждый раздел завершается примерным перечнем вопросов, которые предназначены для внеаудиторной самостоятельной работы студентов и нацеливают их на формы текущего и промежуточного контроля.

Примечание: (Приказ № 1383 от 27.11.2015 г.)

Руководитель практики:

- составляет **рабочий график (план)** проведения сервисной практики;
- разрабатывает **индивидуальные задания для обучающихся**, выполняемые в период сервисной практики;
- участвует в распределении обучающихся по рабочим местам и видам работ в организации;
- осуществляет контроль за соблюдением сроков проведения научно-исследовательской работы и соответствием ее содержания требованиям, установленным ООП ВО;

- оказывает методическую помощь обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий, а также при сборе материалов к курсовой работе в ходе сервисной практики;

- оценивает результаты прохождения сервисной практики обучающимися.

Студенты, направляемые на сервисную практику, обязаны:

- явиться на установочное собрание, проводимое руководителем сервисной практики;

- детально ознакомиться с программой и рабочим планом сервисной практики;

- явиться на место практики в установленные сроки;

- выполнять правила охраны труда и правила внутреннего трудового распорядка;

- выполнять указания руководителя сервисной практики, нести ответственность за выполняемую работу;

- проявлять инициативу и максимально использовать свои знания, умения и навыки на практике;

- выполнить программу и план практики, решить поставленные задачи и своевременно подготовить отчет по сервисной практике.

Научно-исследовательская работа для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

### 17. Материально-техническое обеспечение сервисной практики

Для полноценного прохождения сервисной практики, в соответствии с заключенными с предприятиями договорами, в распоряжение студентов предоставляется необходимое для выполнения индивидуального задания по практике оборудование, и материалы.

№	Наименование специальных* помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень оборудования и технических средств обучения
1.	Лекционная аудитория	Аудитория, оборудованная учебной мебелью, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук)
2.	Учебные аудитории для проведения групповых и индивидуальных консультаций	Аудитория, оборудованная учебной мебелью
3.	Аудитория для самостоятельной работы	Аудитория для самостоятельной работы, оборудованная учебной мебелью и компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду вуза
4.	Компьютерный класс	Аудитория, оснащенная компьютерной техникой
5.	Аудитория для проведения защиты отчета по практике	Аудитория, оснащенная презентационной техникой (проектор, экран, компьютер/ноутбук)
6.	Лаборатория «    »	Не предусмотрено

При прохождении сервисной практики в профильной организации обучающимся предоставляется возможность пользоваться кабинетами, технической, экономической и другой документацией в подразделениях организации, необходимыми для успешного освоения обучающимися программы научно-исследовательской работы и выполнения ими индивидуальных заданий.

Необходимое для проведения сервисной практики материально-техническое обеспечение: специально оборудованные кабинеты, бытовые помещения, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Кубанский государственный университет»  
Институт географии, геологии, туризма и сервиса  
Кафедра международного туризма и менеджмента

**ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ**  
по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»

---

Выполнил

---

*Ф.И.О. студента*

Руководитель сервисной практики

---

ученое звание, должность, *Ф.И.О*

Краснодар 20\_\_

**ДНЕВНИК ПРОХОЖДЕНИЯ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ**

Направление подготовки (специальности) \_\_\_\_\_

Фамилия И.О студента \_\_\_\_\_

Курс \_\_\_\_\_

Время проведения практики с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Дата	Содержание выполняемых работ	Отметка руководителя практики от организации (подпись, печать)
	Ознакомление с предприятием, его производственной, организационно-функциональной структурой. Прохождение следующих инструктажей: - требования охраны труда; - техника безопасности; - техника по пожарной безопасности; - правила внутреннего трудового распорядка.	МП

Руководитель сервисной практики от организации

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
расшифровка подписи, печать



## ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ, ВЫПОЛНЯЕМОЕ В ПЕРИОД ПРОХОЖДЕНИЯ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ

Студент \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество полностью)

Направление подготовки (специальности) \_\_\_\_\_

Место прохождения практики \_\_\_\_\_

Срок прохождения практики с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ 20\_\_ г

Цель практики – достижение следующих результатов образования: сбор и обработка информации для выполнения отчета по практике; закрепление и углубление теоретической подготовки обучающегося и приобретение им практических навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности; полученных студентами в процессе обучения, и формирование практических навыков сервисного обслуживания, а также приобретение им практических навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности:

1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса
2. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.
3. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов
4. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса
5. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности
6. Способен к разработке и совершенствованию системных клиентских отношений с учетом требований потребителя
7. Способен проектировать процессы предоставления услуг
8. Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.
9. Способен осуществлять организационную и операционную деятельность по подготовке и осуществлению процесса перевозки груза в цепи поставок

Индивидуальное задание/Перечень вопросов (заданий, поручений) для прохождения практики

---



---



---

### Совместный план-график выполнения работ:

№	Этапы работы (виды деятельности) при прохождении практики	Сроки (примерные)	Отметка руководителя практики от университета о выполнении (подпись)

1	Подготовительный этап		
1.2	Ознакомительная (установочная) лекция, включая инструктаж по технике безопасности		
1.3	Изучение специальной литературы о достижениях отечественной и зарубежной науки в области знаний по теме исследования, определение методов проведения исследования, подготовка инструментария исследования		
1.4	Составление плана исследования и сбора информации		
2	Экспериментальный (производственный) этап		
2.1	Работа на рабочем месте, сбор материалов		
2.2	Сбор данных для выполнения индивидуальных заданий		
2.3	Обработка и анализ полученной информации		
2.4	Наблюдения, рекомендации предприятию		
2.5	Мероприятия по сбору, обработке и систематизации фактического и литературного материала		
3	Подготовка отчета		
3.1	Обработка и систематизация материала, написание отчета		
3.2	Подготовка и защита отчета		

Ознакомлен \_\_\_\_\_  
*подпись студента* *расшифровка подписи*

Согласовано:

1.Руководитель сервисной практики от кафедры международного туризма и менеджмента  
 ФГБОУ ВО «КубГУ» \_\_\_\_\_  
*подпись* *расшифровка подписи*

2.Руководитель сервисной практики от организации

\_\_\_\_\_  
*подпись* *расшифровка подписи*

**ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ**  
**результатов прохождения сервисной практики**  
**по направлению подготовки**  
**43.03.01 – Сервис**

Фамилия И.О студента \_\_\_\_\_  
 Курс \_\_\_\_\_

№	ОБЩАЯ ОЦЕНКА (отмечается руководителем практики)	Оценка			
		5	4	3	2
1.	Уровень подготовленности студента к прохождению практики				
2.	Умение правильно определять и эффективно решать основные задачи				
3.	Степень самостоятельности при выполнении задания по практике				
4.	Оценка трудовой дисциплины				
5.	Соответствие программе практики работ, выполняемых студентом в ходе прохождения практики				

Руководитель исследовательской практики от организации

\_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (расшифровка подписи, печать)

№	СФОРМИРОВАННЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ СЕРВИСНОЙ ПРАКТИКИ КОМПЕТЕНЦИИ (отмечается руководителем практики от университета)	Оценка			
		5	4	3	2
1.	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса				
2.	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.				
3.	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов				
4.	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса				
5.	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности				
6.	Способен к разработке и совершенствованию системных клиентских отношений с учетом требований потребителя				
7.	Способен проектировать процессы предоставления услуг				
8.	Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.				
9.	Способен осуществлять организационную и операционную деятельность по подготовке и осуществлению процесса перевозки груза в цепи поставок				

Руководитель сервисной практики  
 от университета \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ (подпись) (расшифровка подписи)