

Министерство образования и науки 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 Г.А.  
\_\_\_\_\_ подпись  
«27» апреля 2018 г.



## РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

### **Б2.В.02.01 (П) ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)**

Направление подготовки/специальность – 43.03.01 Сервис

Профиль – Социально-культурный сервис

Программа подготовки – академическая

Форма обучения: очная

Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

Краснодар 2018

Рабочая программа производственной практики (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования № 1169, по направлению подготовки 43.03.01 – «Сервис» (уровень бакалавриата) от 20 октября 2015 г.

Программу составили:

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



подпись

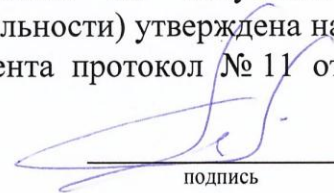
Т.А. Волкова канд. геогр. наук, доцент кафедры международного туризма и менеджмента



подпись

Рабочая программа производственной практики (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) утверждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «23» апреля 2018 г.


Заведующий кафедрой (разработчика) Беликов М.Ю.



подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «23» апреля 2018 г.

Заведующий кафедрой Беликов М.Ю.



подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Института географии геологии туризма и сервиса протокол № 04–18 от «25» апреля 2018 г.

Председатель УМК Института Погорелов А.В.



подпись

Рецензенты:

1. Никишова М.В. канд. тех. наук, заместитель генерального директора ООО Туристическая компания «Сто-тур», г. Краснодар.

2. Нагалецкий Э.Ю. канд. геогр. наук, доцент кафедры физической географии ФГБОУ ВО «КубГУ», г. Краснодар.

### **1. Цели производственной практики.**

**Целью прохождения** производственной 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.

### **2. Задачи производственной 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 сферы сервиса;
- изучение понятийно-категориальный аппарат в области сервиса;
- знакомство студентов с организацией деятельности в учреждениях и на предприятиях сервиса;
- закрепление на практике знания, умения и навыки, полученных в процессе теоретического обучения;
- развитие профессиональных навыков и навыков деловой коммуникации;
- выполнение индивидуального задания руководителя практики;
- сбор необходимых материалов для написания курсовой работы.

### **3. Место производственной практики в структуре ООП.**

Производственная практика относится к вариативной части Блок 2 ПРАКТИКИ.

Практика базируется на освоении дисциплин ООП: «Сервисная деятельность», «Экономика», «Основы функционирования систем сервиса», «Проектирование процесса оказания услуг», «Организация и планирование деятельности предприятий сервиса». Сбор информации по теме курсовой работы осуществляется в соответствии со структурой работы, имеющейся гипотезой, и индивидуальным заданием научного руководителя. Обработка информации осуществляется на основе ранее полученных знаний, умений и навыков в рамках учебных дисциплин. В ходе производственной практики анализ полученной информации позволяет сформулировать выводы для написания отчета по практике.

Студент на основе опыта обучения должен определять актуальность темы исследования, объект и предмет исследования, ставить цели и задачи, выделять этапы, определять научную и практическую значимость исследования, уметь пользоваться методами исследования, привлекать опыт ранее проведенных исследований по теме, обосновывая свой вклад.

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

**Тип производственной практики:** практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

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

**Форма проведения производственной практики:** дискретная.

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

В результате прохождения производственной практики студент должен приобрести следующие *общекультурные* / *общепрофессиональные* / *профессиональные* компетенции в соответствии с ФГОС ВО.

№ п.п.	Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Планируемые результаты при прохождении практики
1	ОПК-2	Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Знать теоретические основы технологии процесса сервиса Уметь классифицировать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя Владеть способностью использовать теоретические знания об основах технологии процесса сервиса на практике
2	ПК-1	Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса	Знать теоретические основы организации контактной зоны предприятия сервиса Уметь организовать контактную зону предприятия сервиса Владеть навыками организации контактной зоны предприятия сервиса
3	ПК-2	Готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства	Знать теоретические основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства Уметь планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства Владеть начальными навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
4	ПК-8	Способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями	Знать теоретические основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями Уметь диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями Владеть навыками диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
5	ПК-9	Способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Знать теоретические основы основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности Уметь выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности Владеть навыками выделения основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности
6	ПК-10	Готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса	Знать теоретические основы проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса Уметь проводить диагностику объектов сервиса Владеть начальными навыками проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса

7	ПК-11	Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знать теоретические основы работы в контактной зоне с потребителем, виды, формы и объемы процесса сервиса Уметь работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовано вида, формы и объема процесса сервиса Владеть навыками определения психологического типа потребителя для работы в контактной зоне, консультирования, согласовано виду, форме и объеме процесса сервиса
8	ПК-12	Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов	Знать теоретические основы осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов Уметь осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов Владеть навыками осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

## 6. Структура и содержание производственной практики

Объем практики составляет 3 зачетных единицы, 108 часов, выделенных на контактную работу – 24 часа обучающихся с преподавателем, и 84 часа самостоятельной работы обучающихся. Продолжительность учебной практики 2 недели. Практика проводится в 6 семестре.

Содержание разделов программы производственной практики, распределение бюджета времени практики на их выполнение представлено в таблице

№ 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 курсовой работы	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 нормативно-правовой документацией	Изучение технологии сбора, регистрации и обработки информации на данном предприятии Изучение и систематизация информации Самостоятельная работа со служебными документами, регламентирующими деятельность сервисного предприятия	1-ая неделя практики
6.	Обработка и анализ полученной информации	Сбор, обработка и систематизация	1-ая неделя практики
7.	Мероприятия по сбору, обработке и систематизации фактического и литературного материала	Работа с аналитическими, статистическими данными о деятельности организации	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 университета	2-ая неделя практики
<b>Подготовка отчета по практике</b>			
9.	Обработка и систематизация материала, написание отчета	Формирование пакета документов по производственной практике Самостоятельная работа по составлению и оформлению отчета по результатам прохождения производственной практики	2-ая неделя практики
10.	Подготовка и защита отчета	Публичное выступление с отчетом по результатам производственной практики	

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

По итогам производственной 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 программами практики;
- соблюдают правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдают требования охраны труда и пожарной безопасности.

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

1. Продвижение предприятий общественного питания
2. Анализ туристического потока в Республике Крым
3. Инновационное обслуживание клиентов
4. Специфика функционирования эзотерических и этнических магазинов
5. Факторы успеха сервисного предприятия
6. Специфика работы предприятия снабжения
7. Дополнительные услуги кафе
8. Теоретические аспекты делового общения
9. Управление персоналом
10. Контактная зона предприятия в сфере сервиса
11. Особенности процесса классификации
12. Система трудовой мотивации
13. Практические аспекты взаимодействия турагентств с аэропортами
14. Инновации в сфере сервиса
15. Понятие и структура туристского продукта
16. Предоставление общественного питания в гостиничных комплексах
17. Современные технологии делопроизводства
18. Инновации в сфере сервиса
19. Этикет обслуживающего персонала
20. Особенности управления конфликтами в организации
21. Конкуренция в сфере сервиса
22. Жалобы и конфликты в работе гостиничного предприятия
23. Теоретические основы организации культурно-досуговой деятельности детей и подростков
24. Теоретические основы туризма
25. Рекламная деятельность в туризме
26. Понятие и структура конкурентоспособности

#### **7. Формы отчетности производственной практики.**

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

В отчет по практике входят:

1. **Дневник по практике** (Приложение 2).

В дневнике на практику студент должен заполнить: тема, задание (перечень работ).

2. **Отчет по практике** (Приложение 1).

Отчет о 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 Организационно-экономическая структура предприятия

1.2 Технология организации планирование деятельности сервисного предприятия

1.3 Стандартизация и сертификация сервисных услуг

2 Маркетинговая среда предприятия

2.1 Анализ внутренней и внешней среды предприятия

2.2 Анализ сбытовой стратегии предприятия

2.3 Анализ конкурентоспособности предприятия

3 Краткая характеристика выполнения индивидуального задания

3.1 Теоретические основы по теме индивидуального задания

3.2 Результаты выполнения индивидуального задания

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; междустрочный 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 производственной практике.**

Практика носит **экспериментально-производственный** 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 процессе делового общения.

**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 использованию научно-технических достижений.

**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 производственной практике.**

Учебно-методическим обеспечением самостоятельной работы студентов при прохождении производственной 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 практики включает:

- ведение дневника практики;
- оформление итогового отчета по практике.
- анализ нормативно-методической базы организации;
- анализ научных публикации по заранее определённой руководителем практики теме;
- анализ и обработку информации, полученной ими при прохождении практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности в организаций.
- 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 производственной практике

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

**Форма контроля производственной 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>			
1	Ознакомительная (установочная) лекция, включая инструктаж по технике безопасности	ПК10	Записи в журнале инструктажа. Записи в дневнике	Прохождение инструктажа по технике безопасности Изучение правил внутреннего распорядка
2	Изучение специальной литературы и другой научно-технической информации о достижениях отечественной и зарубежной науки и техники в соответствующей области знаний	ПК2 ПК10	Собеседование	Проведение обзора публикаций, оформление дневника
	<b>Экспериментальный (производственный) этап</b>			
3	Работа на рабочем месте, сбор материалов	ПК8 ПК11	Индивидуальный опрос	Ознакомление с целями, задачами, содержанием и организационными формами учебной практики
4	Ознакомление с нормативно-правовой документацией		Устный опрос	Раздел отчета по практике
5	Ознакомление с организационной структурой и деятельностью предприятия	ПК1 ПК8 ПК11	Собеседование, проверка выполнения работы	Раздел отчета по практике
6	Сбор данных для выполнения индивидуальных заданий	ПК2 ПК11 ПК12	Проверка выполнения индивидуальных заданий	Дневник практики Раздел отчета по практике
7	Обработка и анализ полученной информации	ПК12	Собеседование	Сбор, обработка и систематизация полученной информации
8	Наблюдения, рекомендации предприятию	ПК2 ПК10	Проверка соответствующих записей в дневнике	Составление рекомендаций
9	Мероприятия по сбору, обработке и систематизации фактического и литературного материала	ПК2 ПК8 ПК9 ПК10	Проверка индивидуального задания и промежуточных этапов его	Дневник практики Сбор материала для курсовой работы.

			выполнения	
	<i>Подготовка отчета по практике</i>			
10	Обработка и систематизация материала, написание отчета	ОПК2 ПК2 ПК10	Проверка: оформления отчета	Отчет
11	Подготовка и защита отчета	ОПК2 ПК10	Практическая проверка	Защита отчета

Текущий контроль предполагает правильности формирования компетенций.

Промежуточный контроль предполагает проведение по окончании 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	1. Пороговый уровень (уровень, обязательный для всех студентов)	ОПК2	Уметь классифицировать технологии процесса сервиса Владеть способностью поиска теоретических знаний об основах технологии процесса сервиса на практике
		ПК1	Знать теоретические основы организации контактной зоны предприятия сервиса Уметь организовать контактную зону предприятия сервиса в теории Владеть навыками организации контактной зоны предприятия сервиса в теории
		ПК2	Знать теоретические основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса Уметь планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в теории Владеть начальными навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в теории
		ПК8	Знать теоретические основы диверсификации сервисной деятельности Уметь диверсифицировать сервисную деятельность в теории Владеть навыками диверсификации сервисной деятельности в теории
		ПК9	Знать теоретические основы основных психологических особенностей потребителя Уметь выделять особенности потребителя в процессе сервисной деятельности в теории Владеть навыками выделения основных особенностей потребителя в теории
		ПК10	Знать теоретические основы проведения

			<p>диагностики объектов сервиса</p> <p>Уметь проводить диагностику объектов сервиса в теории</p> <p>Владеть навыками проведения диагностики объектов сервиса в теории</p>
		ПК11	<p>Знать теоретические основы осуществления контроля процесса сервиса</p> <p>Уметь работать в контактной зоне с потребителем</p> <p>Владеть навыками определения психологического типа потребителя для работы в контактной зоне</p>
		ПК12	<p>Знать теоретические основы осуществления контроля качества процесса сервиса</p> <p>Уметь охарактеризовать контроль качества процесса сервиса, параметров</p> <p>Владеть начальными навыками осуществления контроля качества процесса сервиса</p>
2	Повышенный уровень (по отношению к пороговому уровню)	ОПК2	<p>Уметь классифицировать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p>Владеть способностью использовать теоретические знания об основах технологии процесса сервиса на практике</p>
		ПК1	<p>Знать теоретические основы организации контактной зоны предприятия сервиса</p> <p>Уметь организовать контактную зону предприятия сервиса</p> <p>Владеть начальными навыками организации контактной зоны предприятия сервиса</p>
		ПК2	<p>Знать теоретические основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса</p> <p>Уметь планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса</p> <p>Владеть начальными навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса</p>
		ПК8	<p>Знать теоретические основы диверсификации сервисной деятельности</p> <p>Уметь диверсифицировать сервисную деятельность</p> <p>Владеть навыками диверсификации сервисной деятельности</p>
		ПК9	<p>Знать теоретические основы основных психологических особенностей потребителя</p> <p>Уметь выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя</p> <p>Владеть навыками выделения основных психологических особенностей потребителя</p>

		ПК10	<p>Знать теоретические основы проведения диагностики объектов сервиса</p> <p>Уметь проводить диагностику объектов сервиса</p> <p>Владеть начальными навыками проведения диагностики объектов сервиса</p>
		ПК11	<p>Знать теоретические основы работы в контактной зоне с потребителем</p> <p>Уметь работать в контактной зоне с потребителем, консультировать</p> <p>Владеть навыками определения психологического типа потребителя для работы в контактной зоне, консультирования</p>
		ПК12	<p>Знать теоретические основы осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов</p> <p>Уметь осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов</p> <p>Владеть навыками осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов</p>
3	Продвинутый уровень (по отношению к повышенному уровню)	ОПК2	<p>Знать теоретические основы технологии процесса сервиса</p> <p>Уметь классифицировать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя</p> <p>Владеть способностью использовать теоретические знания об основах технологии процесса сервиса на практике</p>
		ПК1	<p>Знать теоретические основы организации контактной зоны предприятия сервиса</p> <p>Уметь организовать контактную зону предприятия сервиса</p> <p>Владеть навыками организации контактной зоны предприятия сервиса</p>
		ПК2	<p>Знать теоретические основы планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства</p> <p>Уметь планировать производственно-хозяйственную деятельность предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства</p> <p>Владеть начальными навыками планирования производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса</p>

			потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
		ПК8	<p>Знать теоретические основы диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p> <p>Уметь диверсифицировать сервисную деятельность в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p> <p>Владеть навыками диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями</p>
		ПК9	<p>Знать теоретические основы основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности</p> <p>Уметь выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</p> <p>Владеть навыками выделения основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности</p>
		ПК10	<p>Знать теоретические основы проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса</p> <p>Уметь проводить диагностику объектов сервиса</p> <p>Владеть начальными навыками проведения экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса</p>
		ПК11	<p>Знать теоретические основы работы в контактной зоне с потребителем, виды, формы и объемы процесса сервиса</p> <p>Уметь работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласовано вида, формы и объема процесса сервиса</p> <p>Владеть навыками определения психологического типа потребителя для работы в контактной зоне, консультирования, согласовано виду, форме и объеме процесса сервиса</p>
		ПК12	<p>Знать теоретические основы осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов</p> <p>Уметь осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов</p> <p>Владеть навыками осуществления контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов</p>

--	--	--	--

**Критерии оценки** отчетов по прохождению производственной 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 производственной 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 производственной 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:**

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

4. 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 производственной практики**

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

1. Электронный справочник «Информио» для высших учебных заведений ([www.informio.ru](http://www.informio.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 производственной практике, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

В процессе организации производственной 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.

### **13.1 Перечень лицензионного программного обеспечения:**

– MicrosoftOffice;

– Excel;

– Word.



### 13.2 Перечень информационных справочных систем:

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>).
2. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru>).
3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE». ([www.biblioclub.ru](http://www.biblioclub.ru)).
4. Science Direct (Elsevir) ([www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com)).
5. Scopus ([www.scopus.com](http://www.scopus.com)).
6. Единая интернет-библиотека лекций «Лекториум» ([www.lektorium.tv](http://www.lektorium.tv)).

### 14. Методические указания для обучающихся по прохождению производственной практики.

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

В соответствии с заданием на производственную 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 от университета:

- составляет **рабочий график (план)** проведения практики;
- разрабатывает **индивидуальные задания для обучающихся**, выполняемые в период практики;
- осуществляет контроль за соблюдением сроков проведения практики 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 производственной практики;
- оценивает результаты прохождения практики обучающимися.

Студенты, направляемые на производственную практику, обязаны:

- явиться на установочное собрание, проводимое руководителем практики;
- детально ознакомиться с программой и рабочим планом практики;
- явиться на место практики в установленные сроки;
- выполнять правила охраны труда и правила внутреннего трудового распорядка;
- выполнять указания руководителя 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 о практике.

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

## 15. Материально-техническое обеспечение производственной практики

Для полноценного прохождения производственной практики, в соответствии с заключенными с предприятиями договорами, в распоряжение студентов предоставляется необходимое для выполнения индивидуальных заданий по практике оборудование, и материалы.

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

Необходимое для проведения 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.

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение практики и оснащенность аудиторий
1.	Ознакомительная (установочная) лекция по технике безопасности	Лекционные аудитории (И207, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели
2.	Групповые (индивидуальные) консультации	Аудитории для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов, мобильным экраном для проектора
3.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа (И200, И201 И205, И207, И208, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения
4.	Обработка и систематизация материала	Аудитория для выполнения камеральных работ (И204). Компьютерный класс с выходом в Интернет на 15 посадочных мест с соответствующим оборудованием.
5.	Обработка и систематизация материала	Аудитории для выполнения научно-исследовательских работ (И206, И214, И217)
6.	Самостоятельная работа студента	Аудитория для самостоятельной работы студента (И205а), оснащена компьютерной техникой с подключением к сети «Интернет», и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета

## Материально-техническое обеспечение дисциплины\*

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Материально-техническое обеспечение и оснащенность помещений	Программное обеспечение помещений
Аудитория для проведения занятий лекционного типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И211	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 24 стола + 24 стула; доска учебная.; проектор ViewSonic PJD5134; экран; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7NB/15,6 HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И205а	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола + 3 стула шт.; 2 – компьютера Linovo ThinkCentre M53 Tiny в комплекте, ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7NB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License
Практика проходит на базе учреждений (организаций) согласно договорам	Материально-техническое оснащение практики определяется местом ее прохождения и поставленными руководителем практики конкретными заданиями	
Аудитория для выполнения научно-исследовательских работ (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И217	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола + 3 стула шт.; 1 – компьютер Linovo Think Centre M53 Tiny в комплекте, ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7NB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.

\* согласно справке о материально-техническом обеспечении основной ООП ВО кафедры международного туризма и менеджмента, Института географии, геологии, туризма и сервиса, по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» направленность (профиль) «Социально-культурный сервис», 2018 г.

Министерство образования и науки 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 ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**  
по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»

---

Выполнил

---

*Ф.И.О. студента*

Руководитель производственной практики

---

ученое звание, должность, *Ф.И.О*

## ДНЕВНИК ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ 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)
	<p>Ознакомление с предприятием, его производственной, организационно-функциональной структурой.</p> <p>Прохождение следующих инструктажей:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- требования охраны труда;</li> <li>- техника безопасности;</li> <li>- техника по пожарной безопасности;</li> <li>- правила внутреннего трудового распорядка.</li> </ul>	

Руководитель производственной практики от организации

\_\_\_\_\_

*подпись*

\_\_\_\_\_

*расшифровка подписи, печать*

## ФГБОУ ВО «КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт географии, геологии, туризма и сервиса  
Кафедра международного туризма и менеджмента

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ, ВЫПОЛНЯЕМОЕ В ПЕРИОД  
ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

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

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

Место прохождения практики \_\_\_\_\_

Срок прохождения практики с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_ 2018г

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.

1. Готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
2. Готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса
3. Готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства
4. Способность к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями
5. Способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности
6. Готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса
7. Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса
8. Готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

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	Ознакомление с нормативно-правовой документацией		
2.3	Обработка и анализ полученной информации		
2.4	Мероприятия по сбору, обработке и систематизации фактического и литературного материала		
2.5	Проведение сбора информации для выполнения индивидуального задания по поручению руководителя практики от организации		
3	Подготовка отчета по практике		
3.1	Обработка и систематизация материала, написание отчета		
3.2	Подготовка и защита отчета		

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

Согласовано:

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

2.Руководитель производственной практики от организации

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

**ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ**  
**результатов прохождения производственной 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 прохождении практики				

Руководитель практики от организации \_\_\_\_\_  
 (подпись) (расшифровка подписи, печать)

№	СФОРМИРОВАННЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ КОМПЕТЕНЦИИ (отмечается руководителем практики от университета)	Оценка			
		5	4	3	2
1.	ОПК-2 Готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя				
2.	ПК-1 Готовностью к организации контактной зоны предприятия сервиса				
3.	ПК-2 Готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства				
4.	ПК-8 Способностью к диверсификации сервисной деятельности в соответствии с этнокультурными, историческими и религиозными традициями				
5.	ПК-9 Способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности				
6.	ПК-10 Готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса				
7.	ПК-11 Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса				
8.	ПК-12 Готовностью к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов				

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