

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ
Государственная организация высшего профессионального
образования
«Донецкий национальный университет экономики и торговли
имени Михаила Туган-Барановского»

Кафедра сервиса и гостиничного дела



УТВЕРЖДАЮ:

Первый проректор

Л. А. Омелянович

(подпись)

« 24 » 02 2021 г.

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (ОРГАНИЗАЦИОННО-
УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ) ПРАКТИКА

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм
(код и наименование)

Программа высшего профессионального образования - программа бакалавриата

Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(код и наименование)

Профиль Социально-культурный сервис
(наименование)

Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:

очная форма обучения третий курс

заочная форма обучения) четвертый курс

Донецк
2021

Министерство образования и науки
Донецкой Народной Республики

Государственная организация высшего профессионального образования
«Донецкий национальный университет экономики и торговли
имени Михаила Туган-Барановского»

Кафедра сервиса и гостиничного дела

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ)
ПРАКТИКА

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Укрупненная группа направлений подготовки 43.00.00 Сервис и туризм
(код и наименование)
Программа высшего профессионального образования - программа бакалавриата
Направление подготовки 43.03.01 Сервис
(код и наименование)
Профиль Социально-культурный сервис
(наименование)
Факультет ресторанно-гостиничного бизнеса

Курс, форма обучения:

очная форма обучения третий курс

заочная форма обучения (очно-заочная) четвертый курс

СОГЛАСОВАНО:

ООО «РУСЬ»

Директор

«10» 02 Олейников В.Н.
2021г.

Донецк
2021

**Министерство образования и науки
Донецкой Народной Республики**

**Государственная организация высшего профессионального
образования
«Донецкий национальный университет экономики и торговли
имени Михаила Туган-Барановского»**

Кафедра сервиса и гостиничного дела

Полякова А.В., Короп Л.А.

**Производственная (организационно-управленческая)
практика**

Рабочая программа

для обучающихся 3 курса очной, 4 курса заочной
форм обучения направления подготовки
43.03.01 Сервис,
профиль Социально-культурный сервис

Донецк
2021

УДК 640.43/45 + 378.147(076.5)
ББК 65.431 я 73 + 74.58 я 73
П 54

Рецензенты:

В.Г. Топольник – докт. техн. наук, проф.
Л. В. Крылова - канд. техн. наук, доц

Полякова А.В.

П 54 Производственная (организационно-управленческая) практика : Рабочая программа для обучающихся 3 курса очной, 4 курса заочной форм обучения направления подготовки 43.03.01 Сервис, профиль Социально-культурный сервис/ А.В. Полякова, Л.А. Короп; ГО ВПО «Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского», каф. Сервиса и гостинич. дела. – Донецк : ДонНУЭТ, 2021. – 36 с.

Рабочая программа производственной (организационно-управленческой) практики разработана согласно учебному плану и ООП направления подготовки 43.03.01 Сервис, профиль Социально-культурный сервис. В программе излагаются цели, задачи и содержание практики обучающихся на предприятиях сервиса. Приведены структурно-логическая схема, спецификация требований для всех этапов практики, методические рекомендации по выполнению заданий программы, указаны формы и методы контроля над ходом практики, приведены требования к содержанию и оформлению отчета по практике, подведение итогов практики, представлен список литературы, рекомендованной для написания отчета и выполнения индивидуального задания обучающегося.

УДК 640.43/45 + 378.147(076.5)
ББК 65.431 я 73 + 74.58 я 73

© Полякова А.В., Короп Л.А., 2021
© ГО ВПО «Донецкий национальный
университет экономики и торговли
имени Михаила Туган-Барановского», 2021

Производственная (организационно-управленческая) практика : Рабочая программа для обучающихся 3 курса очной, 4 курса заочной форм обучения направления подготовки 43.03.01 Сервис, профиль Социально-культурный сервис

разработанная в соответствии с учебным планом, утвержденным Ученым советом Университета:

- в 2020 г. - для очной формы обучения;
- в 2020 г. - для заочной формы обучения;

Разработчики:

ПОЛЯКОВА А.В., канд. техн. наук, доцент;
КОРОП Л.А. ассистент

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры сервиса и гостиничного дела (протокол № 13 от « 01» февраля 2021 года)

И.о. зав. кафедрой сервиса
и гостиничного дела, канд. техн. наук, доц.



Л.В. Крылова

Программа рассмотрена и одобрена на заседании методической (экспертной) комиссии по направлениям подготовки факультета ресторанно-гостиничного бизнеса (протокол № 10 от «20» февраля 2021 года)

Председатель методической
(экспертной) комиссии ФРГБ



Л.В. Крылова

«СОГЛАСОВАНО»

зав. учебно-методической лабораторией
инновационных технологий и качества
образования

«24» 02 2021 года



Л.Д. Стародубцева

Одобрено на заседании Учебно-методического Совета Университета
(протокол № 7 от «24» 02 2021 года)

Председатель



Л.А. Омелянович

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	7
1. Цели и задачи практики.....	8
2. Структурно-логическая схема практики.....	10
3. Базы практики и требования к ним.....	11
4. Организация и руководство практикой.....	11
5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной (организационно-управленческой) практики	14
6. Содержание производственной (организационно-управленческой) практики.....	15
7. Спецификация требований ко всем этапам практики.....	17
8. Методические рекомендации по прохождению практики.....	20
9. Индивидуальные задания.....	22
10. Консультации и экскурсии во время практики.....	23
11. Рекомендуемые учебные пособия.....	23
12. Формы и методы контроля.....	24
13. Требования к отчету.....	25
14. Критерии оценки качества практической подготовки и оценка компетентности.....	27
15. Подведение итогов практики.....	28
Литература.....	29
Приложение.....	31

ВВЕДЕНИЕ

Важнейшей составляющей обучения является практическая подготовка обучающихся, как будущих специалистов сервисного обслуживания.

Практическая подготовка студента во время обучения в вузе - это и возможность выяснить, какая работа ждет его после получения диплома, проверка его знаний, способностей, возможность приобретения профессиональных умений и навыков. В период практики закладываются основы опыта профессиональной деятельности, личностные качества специалиста. Практика на предприятии может стать началом постоянной работы.

Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности обучающихся ФРГБ по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль Социально-культурный сервис организуется согласно учебному и рабочему учебному плану, графику организации учебного процесса обучающихся укрупненной группы 43.00.00 «Сервис и туризм», направления подготовки 43.03.01 Сервис, профиль Социально-культурный сервис, Типовому Положению "О практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего профессионального образования Донецкой Народной Республики", утвержденного приказом Министерства образования и науки Донецкой Народной Республики от 16 декабря 2015 г. № 911, Положением о практике обучающихся, осваивающих основные образовательные программы высшего профессионального образования государственной организации высшего профессионального образования «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» (стандарт Системы управления качеством ПП2-17/УН, редакция 4, введенный в действие с 06.05.2019 г.), Инструкцией по оцениванию практики студентов ГО ВПО «Донецкий национальный университет экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского» (стандарт Системы управления качеством ИСУК 6.4-05/УН, редакция 1, введенный в действие с 26.12.2018 г).

Практическая подготовка обучающихся направления подготовки 43.03.01 Сервис, профиль Социально-культурный сервис в конце шестого семестра обучения составляет 6 недель - 324 часа (9 кредитов ECTS). Программа производственной (организационно-управленческой) практики (Б.2.В.3.) связана с нормативными дисциплинами базового и профессионального циклов, которые обучающиеся изучали в течение третьего года обучения (5 и 6 семестра): «Безопасность жизнедеятельности», «Основы охраны труда», «Сервисология», «Сервисная деятельность», «Организация деятельности предприятий сервиса», «Маркетинг в сервисе», «Правоведение», «Стандартизация, сертификация и метрология», а также с вариативными дисциплинами: «Культура здорового питания», «Организация обслуживания на предприятиях развлечения и отдыха», «Организация обслуживания напитками» и др.

На практике обучающиеся знакомятся с опытом работы предприятий сервиса, что способствует развитию самостоятельности, творческой инициативы обучающихся, приобретению профессиональных и организационных навыков, которые в дальнейшем обеспечат полноценную практическую деятельность выпускников.

В рабочей программе рассматриваются вопросы организации и руководства производственной практикой, ее содержание, порядок прохождения, оценивания и подведения итогов.

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Целью производственной (организационно-управленческой) практики является получение навыков самостоятельной практической деятельности, связанной с будущей профессиональной работой в предприятиях сервиса разных типов и форм собственности. Обучающийся должен ознакомиться с производственной структурой предприятия, организацией работы его основных подразделений и сосредоточиться на особенностях организации конкретного подразделения, а также механизме оказания основных услуг данного отделения.

Ознакомление с работой различных подразделений предприятия, в частности, с подразделением в котором непосредственно будет происходить практика, будет способствовать закреплению знаний, полученных при изучении учебных дисциплин и приобретению определенных умений в ходе выполнения производственных задач.

Задачи практики:

- формирование общего представления о деятельности предприятия сервиса (гостиницы, салона красоты, СПА-центра, парикмахерской, бьюти-центра и др.);
- определение цели и задач предприятия сервиса;
- исследования работы основных подразделений предприятия;
- исследования организации оказания услуг на предприятиях сервиса;
- исследования организации обслуживания потребителей в общественных помещениях предприятий сервиса;
- исследования предоставления VIP-услуг на предприятии сервиса;
- исследования особенностей организации безопасности и выполнения санитарно-гигиенических норм и правил на предприятии сервиса;
- изучение осуществления рекламной деятельности на предприятии сервиса с целью продвижения услуг на рынок;
- выполнение индивидуального задания (по заданию руководителя практики).

По результатам прохождения практики обучающиеся должны

знать:

- цель и задачи предприятия сервиса;
- организацию работы основных подразделений предприятия;

- последовательность производственного процесса на предприятиях сервиса;
- особенности организации обслуживания потребителей в общественных помещениях предприятий сервиса;
- особенности предоставления VIP-услуг на предприятии сервиса;
- особенности организации безопасности и выполнения санитарно-гигиенических норм и правил на предприятии сервиса.

уметь:

- обеспечивать инфекционную безопасность потребителя и исполнителя:
выполнять дезинфекцию и стерилизацию инструментов и контактной зоны, обработку рук технолога и текущую уборку контактной зоны, соблюдать правила личной гигиены;
- организовывать рабочее место для выполнения обслуживающих работ;
- обеспечивать технику безопасности профессиональной деятельности;
- применять нормативную и справочную литературу;
- заполнять личную карточку потребителя;
- предлагать спектр имеющихся услуг потребителям;
- объяснять потребителям целесообразность рекомендуемого комплекса услуг, прогнозируя результат;
- выполнять все технологические процессы в целом и поэтапно;
- использовать технологические приемы и техники в процессе оказания услуг;
- заполнять рабочую карточку специалиста.

приобрести основные навыки для выполнения работ на предприятиях сервиса.

2. СТРУКТУРНО-ЛОГИЧЕСКАЯ СХЕМА ПРАКТИКИ



3. БАЗЫ ПРАКТИКИ И ТРЕБОВАНИЯ К НИМ

Базы производственной (организационно-управленческой) практики определены договорами между университетом и предприятиями сервиса всех форм собственности и являются официальным основанием для прохождения практики обучающихся.

Практика обучающихся проводится на современных предприятиях сервиса и отвечает требованиям программы практики и Положению о производственной практике. Базами практики являются предприятия сервиса города Донецка, городов ДНР и ЛНР, других областей и федеральных субъектов Российской Федерации.

При наличии в университете государственных заказов на подготовку специалистов перечень баз практики дают организации и учреждения, которые формировали заказ на специалистов.

При подготовке университетом специалистов по целевым договорам с предприятиями и организациями базы практики оговариваются в этих соглашениях.

Обучающиеся могут самостоятельно подобрать для себя место прохождения практики с разрешения кафедры и предложить его для использования.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРАКТИКОЙ

Учебно-методическое руководство практикой осуществляется преподавателями кафедры сервиса и гостиничного дела.

Распределение обучающихся по базам практики, сроки ее прохождения, руководители практики от университета оформляется приказом ректора университета в соответствии заключенными договорами с предприятиями и по индивидуальным заказам предприятий по согласованию с кафедрой.

Перед началом практики декан факультета с участием преподавателей кафедры и заведующего практикой университета проводит инструктивные собрания с обучающимися, на которых рассматриваются все организационные вопросы по практике. Обучающихся знакомят с приказом о распределении по базам практики, с правами и обязанностями, указывают сроки ее прохождения. Ответственный преподаватель кафедры по руководству практикой знакомит обучающихся с приказом о распределении по базам практики, с правами и обязанностями, указывает сроки ее прохождения, проводит беседу по технике безопасности и правилам поведения на предприятиях сферы услуг. Руководители практики – преподаватели кафедры выдают обучающимся направление на практику, программу практики, дневник и индивидуальное задание. Руководитель гостиницы по прибытии обучающегося на предприятие издает приказ о зачислении его на практику, при этом назначается руководитель практикой обучающегося из числа ведущих специалистов.

Руководитель практики от кафедры

несет ответственность за:

- общее руководство программой производственной практики;
- контроль и наблюдение за профессиональным становлением обучающегося как субъекта деятельности в течение всей практики;
- предоставление необходимых указаний и обеспечение выполнений всеми заинтересованными сторонами своих функций;
- выполнение программы практики в целом и за координацию программы прохождения практики обучающимся;
- регулярное посещение базы практики для проведения консультаций обучающихся по программе практики;

обеспечивает:

- подготовленность баз практики к прибытию обучающихся-практикантов и предварительное проведение соответствующих мероприятий;
- проведение всех организационных мероприятий перед отправкой обучающихся на практику: инструктаж о порядке прохождения практики и по технике безопасности, предоставление обучающимся-практикантам необходимых документов, перечень которых определяет кафедра;
- высокое качество прохождения практики по программе в тесном контакте с руководителем от базы практики;

контролирует:

- обеспечение нормальных условий труда, проведение с обучающимися обязательных инструктажей по охране труда и техники безопасности;
- выполнение обучающимися-практикантами правил внутреннего трудового распорядка;
- посещения обучающимися базы практики.

сообщает обучающимся о системе отчетности по практике, а именно:

- предоставления письменного отчета,
- образец оформления индивидуального задания,
- подготовку доклада, сообщения, выступления по результатам практики;

принимает отчеты обучающихся по практике в составе комиссии;

представляет заведующему кафедрой отчетную информацию о

проведении практики с замечаниями и предложениями по улучшению практики обучающихся.

Руководитель от базы практики, ответственный за прохождение практики на конкретном предприятии сферы услуг:

- принимает обучающихся на практику в соответствии с календарным планом;
- несет ответственность за организацию выполнения программы практической подготовки;
- создает необходимые условия для выполнения обучающимися программы практики;
- обеспечивает учет выхода на работу обучающихся-практикантов, сообщает

- университету о всех нарушениях правил внутреннего трудового распорядка;
- способствует тому, чтобы время проведенное практикантом на предприятии было использовано с максимально возможной пользой, деятельность практикантов отвечала целям программы практики, профессиональному становлению обучающегося;
 - организует и контролирует выполнение программы практики обучающимся в соответствии конкретного этапа практики;
 - проверяет отчеты обучающихся по практике, предоставляет отзыв о их качестве, дает характеристику на каждого обучающегося-практиканта.

Обучающийся обязан:

до начала практики:

- за месяц до начала практики оформить санитарную книжку;
- до отправления на практику получить на кафедре дневник, программу практики и инструктаж о порядке прохождения практики, а также индивидуальное задание у руководителя практики кафедры;
- своевременно прибыть на предприятие - базу практики.

на предприятии:

- пройти инструктаж и строго соблюдать правила пожарной безопасности и охраны труда;
- строго соблюдать действующие на предприятии правила внутреннего распорядка и трудовой дисциплины;
- выполнять в полном объеме все задания, предусмотренные программой практики и указаниями руководителей практики;
- систематически делать записи в дневнике по практике в соответствии с программой практики и по календарному плану выполнения работ;
- нести ответственность за выполненную работу;
- находиться на предприятии в течение всего рабочего дня. На студентов-практикантов, нарушающих правила внутреннего распорядка, руководителями от предприятия могут налагаться взыскания, о чем ответственный преподаватель сообщает декану факультета письменно;
- самостоятельно составить и оформить отчет о проделанной работе за период прохождения практики и представить его руководителю;
- защитить отчет по практике своему руководителю от кафедры в положенный срок.

Обучающийся имеет право: получать консультации у руководителей практики по всем вопросам программы практики, составления отчетов, выполнения индивидуального задания.

По окончании практики дневник с отзывом руководителя практики от предприятия, отчет о прохождении практики, содержащий данные о выполнении программы практики и индивидуального задания, заверяются руководителем практики от предприятия и его печатью.

5. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ) ПРАКТИКИ

В результате прохождения производственной (организационно-управленческой) практики (Б.2.В.3) у обучающегося должны быть сформированы **компетенции и индикаторы их достижения**:

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИДК-1 _{УК-1} Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи. ИДК-2 _{УК-1} Рассматривает возможные варианты решения задачи, оценивая их достоинства и недостатки ИДК-3 _{УК-1} Грамотно, логично, аргументировано формирует собственные суждения и оценки. ИДК-4 _{УК-1} Отличает факты от мнений, интерпретаций, оценок и т.д. в рассуждениях других участников деятельности ИДК-5 _{УК-1} Определяет и оценивает последствия возможных решений задачи
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИДК-1 _{УК-2} Формулирует в рамках поставленной цели проекта совокупность взаимосвязанных задач, обеспечивающих ее достижение. ИДК-2 _{УК-2} Определяет ожидаемые результаты решения выделенных задач ИДК-3 _{УК-2} Проектирует решение конкретной задачи проекта, выбирая оптимальный способ ее решения, исходя из действующих правовых норм и имеющихся ресурсов и ограничений ИДК-4 _{УК-2} Решает конкретные задачи проекта заявленного качества и за установленное время. Публично представляет результаты решения конкретной задачи проекта
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИДК-1 _{УК-3} Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде ИДК-2 _{УК-3} Понимает особенности поведения выделенных групп людей, с которыми работает/взаимодействует, учитывает их в своей деятельности (выбор категорий групп людей осуществляется образовательной организацией в зависимости от целей подготовки – по возрастным особенностям, по этническому или религиозному признаку, социально незащищенные слои населения и т.п). ИДК-3 _{УК-3} Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата ИДК-4 _{УК-3} Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команд
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в	ИДК-1 _{УК-4} Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке	<p>ИДК-2_{УК-4}Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках</p> <p>ИДК-3_{УК-4}Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном (-ых) языках.</p> <p>ИДК-4_{УК-4}Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: внимательно слушая и пытаюсь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане формы; критикуя аргументировано и конструктивно, не задевая чувств других; адаптируя речь и язык жестов к ситуациям взаимодействия.</p> <p>ИДК-5_{УК-4}Демонстрирует умение выполнять перевод профессиональных текстов с иностранного (-ых) на государственный язык и обратно.</p>
УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	<p>ИДК-1_{УК-5}Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.</p> <p>ИДК-2_{УК-5}Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.</p> <p>ИДК-3_{УК-5}Умеет недискриминационно и конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</p>
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<p>ИДК-1_{УК-6}Применяет знание о своих ресурсах и их пределах (личностных, ситуативных, временных и т.д.), для успешного выполнения порученной работы.</p> <p>ИДК-2_{УК-6}Понимает важность планирования перспективных целей собственной деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p> <p>ИДК-3_{УК-6}Реализует намеченные цели деятельности с учетом условий, средств, личностных возможностей, этапов карьерного роста, временной перспективы развития деятельности и требований рынка труда.</p> <p>ИДК-4_{УК-6}Критически оценивает эффективность использования времени и других ресурсов при решения поставленных задач, а также относительно полученного результата.</p> <p>ИДК-5_{УК-6}Демонстрирует интерес к учебе и использует предоставляемые возможности для приобретения новых знаний и навыков</p>

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	ИДК-1 _{ОПК-1} Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса. ИДК-2 _{ОПК-1} Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность. ИДК-3 _{ОПК-1} Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса.
ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	ИДК-1 _{ОПК-2} Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. ИДК-2 _{ОПК-2} Использует основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности. ИДК-3 _{ОПК-2} Осуществляет контроль деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.
ОПК-3. Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	ИДК-1 _{ОПК-3} Оценивает качество оказания услуг в сервисе на основе клиентоориентированных технологий. ИДК-2 _{ОПК-3} Обеспечивает требуемое качество процессов оказания услуг в сервисе в соответствии с международными и национальными стандартами ИДК-3 _{ОПК-3} Обеспечивает оказание услуг в соответствии с заявленным качеством.
ОПК-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	ИДК-1 _{ОПК-4} Осуществляет маркетинговые исследования рынка услуг, мотивацию потребителей и конкурентов ИДК-2 _{ОПК-4} Организует продвижение и продажи сервисного продукта, в том числе с помощью онлайн и интернет технологий. ИДК-3 _{ОПК-4} Формирует специализированные каналы сбыта сервисных продуктов и услуг.
ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	ИДК-1 _{ОПК-5} Рассчитывает, оценивает и анализирует основные производственно экономические показатели сервисной деятельности. ИДК-2 _{ОПК-5} Экономически обосновывает необходимость и целесообразность принятия решений при осуществлении профессиональной деятельности.
ОПК-6. Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	ИДК-1 _{ОПК-6} Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в избранной сфере профессиональной области ИДК-2 _{ОПК-6} Обоснованно применяет нормативно правовую документацию в области своей профессиональной деятельности ИДК-3 _{ОПК-6} Соблюдает законодательство Российской Федерации о

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
	предоставлении услуг ИДК-4 _{ОПК-6} Обеспечивает документооборот в соответствии с нормативными требованиями
ОПК-7. Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	ИДК-1 _{ОПК-7} Обеспечивает соблюдение требований безопасного обслуживания, ОТ и ТБ ИДК-2 _{ОПК-7} Соблюдает положения нормативно правовых актов, регулирующих ОТ и ТБ
ПК-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ИДК-1 _{ПК-1} Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение. ИДК-2 _{ПК-1} Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания. ИДК-3 _{ПК-1} Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия.
ПК-2. Способен рассчитывать и анализировать затраты деятельности предприятий сервиса для обоснования эффективных управленческих решений	ИДК-1 _{ПК-2} Осуществляет сбор и анализ данных о затратах предприятия и его подразделений. ИДК-2 _{ПК-2} . Участвует в составлении сметы и формировании стоимости различных видов услуг. ИДК-3 _{ПК-2} . Организует оценку экономической эффективности деятельности предприятия и его подразделений. ИДК-4 _{ПК-2} Выработывает управленческие решения на базе объективных результатов анализа деятельности подразделений предприятий сервиса.
ПК-3. Способен к разработке технологии процесса сервиса	ИДК-1 _{ПК-3} Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса ИДК-2 _{ПК-3} Применяет методы разработки и использования типовых технологических процессов ИДК-3 _{ПК-3} Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса
ПК-4. Способен к организации продаж различного вида услуг на основе современных рыночных технологий	ИДК-1 _{ПК-4} Осуществляет оценку и анализ программ продаж сервисного продукта. ИДК-2 _{ПК-4} Принимает участие в разработке ценовой и сбытовой политики предприятия. ИДК-3 _{ПК-4} Осуществляет проведение мероприятий по продаже сервисного продукта с использованием современных технологий.
ПК-5. Способен к продвижению сервисного продукта с использованием современных	ИДК-1 _{ПК-5} Анализирует рыночную ситуацию и выбор целевых сегментов потребителей. ИДК-2 _{ПК-5} Разрабатывает программу продвижения сервисного продукта на основе современных информационно-коммуникативных технологий.

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
информационных технологий	ИДК-3 _{ПК-5} Осуществляет проведение мероприятий по продвижению сервисных услуг целевым сегментам потребителей и индивидуальным клиентам. ИДК-4 _{ПК-5} Проводит мероприятия по оценке эффективности программ продвижения.
ПК-6. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ИДК-1 _{ПК-6} Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами ИДК-2 _{ПК-6} Применяет методы управления проектами ИДК-3 _{ПК-6} Участвует в организационно- управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
ПК-7. Готов самостоятельно находить и использовать различные источники информации для осуществления проектной деятельности и формирования услуг	ИДК-1 _{ПК-7} Организует процесс поиска, анализа, систематизации и отбора информации, необходимой для решения задач проектирования сервисных услуг. ИДК-2 _{ПК-7} Обеспечивает использование актуальной и полноценной информации в процессе проектирования сервисной деятельности. ИДК-3 _{ПК-7} Обеспечивает информационное сопровождение проектов на всех этапах проектирования.
ПК-8. Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий	ИДК-1 _{ПК-8} Обеспечивает соблюдение процессов обслуживания потребителей услуг в соответствии с требованиями действующих нормативно-правовых актов. ИДК-2 _{ПК-8} Осуществляет коммуникации с потребителями услуг, анализирует жалобы и претензии клиентов к качеству сервиса, готовит предложения по предъявлению претензий к направляющей стороне и контрагентам. ИДК-3 _{ПК-8} Обеспечивает мониторинг удовлетворенности потребителей качеством обслуживания.
ПК-9. Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ИДК-1 _{ПК-9} Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ИДК-2 _{ПК-9} Участвует в разработке системы клиентских отношений ИДК-3 _{ПК-9} Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений
ПК-10.Способен использовать методы мониторинга и прогнозирования развития рынка сферы услуг	ИДК-1 _{ПК-10} Использует существующие технологии проведения мониторинга рынка сферы услуг методов исследования сервисного продукта. ИДК-2 _{ПК-10} Применяет методики определения рыночных потребностей, реальный объем продаж услуг. ИДК-3 _{ПК-10} Осуществляет на основе полученной информации прогнозирование объемов и ассортимента услуг.
ПК-11. Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	ИДК-1 _{ПК-11} Использует организационно управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания ИДК-2 _{ПК-11} Применяет информационно технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений ИДК-3 _{ПК-11} Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг

6. СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ) ПРАКТИКИ

Содержание практики обусловлено видом и специализацией предприятия сервиса, но для всех баз практики существует общий перечень организационных вопросов. Основные этапы производственной (организационно-управленческой) практики представлены в таблице 1.

Таблица 1 - Содержание основных этапов производственной (организационно-управленческой) практики

Основные этапы и их содержание	Длительность практики, дни
1	2
1. Организационно-технологическая характеристика предприятия	
1.1. Организационные вопросы прохождения практики: оформление на практику, получения пропусков, инструктаж по технике безопасности, охране труда, правил противопожарной безопасности; составление графика прохождения практики от предприятия. Ознакомительная экскурсия по предприятию	1
1.2. Общие сведения о предприятии: наименование предприятия, режим работы, специализация, форма собственности, правовой статус, реквизиты. Особенности дизайна предприятия сервиса	1
1.3. Организация работы основных подразделений предприятия сервиса (организационная структура предприятия)	
1.3.1. Состав подразделений предприятия сервиса, их краткая характеристика, взаимодействие	1
1.3.2. Организация работы подразделений предприятия сервиса, предназначенных предоставлять дополнительные услуги. Кадровый состав. График выхода на работу работников.	2
2. Организация и функционирование подразделения (отдела), в котором проходит практика	
2.1. Общая характеристика и изучение работы персонала	1
2.2. Особенности организации производства услуг в отделе	
2.2.1. Изучение нормативной документации	1
2.2.2. Особенности организации рабочего места	1
2.2.3. Изучение используемых технологий	1
2.2.4. Характеристика используемых материалов и инструментов при оказании услуг	1
2.2.5. Санитарно-гигиенические нормы обязательные для	2

выполнения	
2.3. Особенности процесса обслуживания (оказания услуг).	
2.3.1. Ассортимент услуг, их характеристика.	2
2.3.2. Методы и формы обслуживания потребителей на предприятии.	2
2.3.3. Характеристика производственных помещений, особенности их интерьера.	1
2.3.4. Особенности техники оказания VIP-услуг	1
2.3.5. Работа с регистрационными и отчетными документами (требования)	3
2.4. Особенности рекламной деятельности предприятия	
2.4.1. Организация работ по продвижению услуг предприятия сервиса на рынок	1
2.4.2. Рекламная продукция, средства и формы рекламной деятельности предприятия сервиса	1
2.4.3. Имиджевая политика предприятия сервиса	1
2.5. Обеспечение безопасности труда на предприятии	1
3. Индивидуальное задание	2
4. Оформление результатов практики	
4.1. Оформление отчета	3
4.2. Защита отчета	1
Всего	30

7. СПЕЦИФИКАЦИЯ ТРЕБОВАНИЙ КО ВСЕМ ЭТАПАМ ПРАКТИКИ

Формирование требований к компетентности осуществляется на основе профессиональной программы по соответствующим направлениям подготовки и образовательным уровням.

I этап адаптации, на котором обучающийся приспосабливается к требованиям деятельности в конкретной области сферы услуг;

II этап идентификации, на котором обучающийся отождествляет и осознает суть ключевых объектов и явлений, которые формируют содержание профессиональной деятельности, и осознает свои профессиональные потребности, знакомится с производственными функциями.

III этап самореализации, на котором обучающийся должен использовать свои способности к профессиональной деятельности в практических действиях на предприятиях сервиса.

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Фаза практики: ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ) ПРАКТИКА, 3 КУРС

I этап адаптации		II этап идентификации		III этап самореализации	
Набор задач	Набор обязанностей	Набор задач	Набор обязанностей	Набор задач	Набор обязанностей
<p>Организационные вопросы прохождения практики.</p> <p>Общие сведения о предприятии</p> <p>Состав предприятия сферы услуг, функции подразделений и основные задачи, которые они решают.</p> <p>Организация рабочих мест работников отделов, их должностные инструкции.</p>	<p>Оформление на практику. Инструктаж по технике безопасности, охране труда, правил противопожарной безопасности.</p> <p>Адрес местонахождения предприятия, характеристика структуры предприятия, особенности обслуживаемого сегмента.</p> <p>Перечень основных и дополнительных услуг предприятия.</p> <p>Ознакомление со структурой предприятия их функциями, особенностями организации работы в каждом отделе, перечнем должностей и квалификационным составом работников в каждом отделе.</p> <p>Ознакомление с организацией рабочих мест работников отделов, и их должностными инструкциями.</p>	<p>Анализ организационной структуры предприятия сервиса, предоставление основных и дополнительных услуг</p> <p>Оценка ассортимента предлагаемых услуг на предприятии.</p> <p>Анализ организации работы основных отделов предприятия сервиса</p> <p>Анализ работ работников в соответствии с их должностными инструкциями</p>	<p>Исследование структуры предприятия и особенностей обслуживаемого контингента.</p> <p>Исследование формирования основных и дополнительных услуг предприятия.</p> <p>Исследование качества предлагаемых услуг.</p> <p>Исследование состава отделов, их функции, особенности организации работы. Перечень должностей и квалификационный состав работников в каждом подразделении.</p> <p>Организация рабочих мест работников служб, изучение их должностных инструкций. Система взаимодействия между различными службами.</p>	<p>Определение соответствия состава предприятия сферы услуг требованиям стандарта.</p> <p>Определение особенностей организации работы в каждом отделе.</p> <p>Определение соответствия квалификации работников их должностям.</p>	<p>Предоставить рекомендации по улучшению структуры предприятия.</p> <p>Предложить пути оптимизации организации отделений по оказанию разных услуг.</p> <p>Предоставить предложения по улучшению организации работы в основных отделах и подразделениях предприятия сервиса.</p> <p>Предоставить предложения по повышению квалификационных способностей работающего персонала.</p>

<p>Организация процесса производства на предприятии сервиса.</p>	<p>Ознакомиться с организацией предоставления услуг на предприятии.</p>	<p>Анализ организации и предоставления услуг на предприятии сервиса</p>	<p>Исследование состава услуг. Исследование организации производственного процесса. Анализ организации обслуживания на предприятии сервиса.</p>	<p>Оценка состояния предоставления услуг в производственных помещениях предприятий сервиса.</p>	<p>Предоставить предложения по улучшению организации работы отдела обслуживающего заказ услуг и регистрацию клиентов.</p>
<p>Организация обслуживания клиентов</p>	<p>Ознакомиться с организацией предоставления услуг (требованиями, условиями)</p>	<p>Анализ предоставления услуг, в производственных помещениях. Анализ организации обслуживания отдельных мероприятий и видов контингента в гостинице.</p>	<p>Исследование технологии, методов предоставления услуг сервиса. Исследование уровня обслуживания различных клиентов на предприятии обслуживания конкретных видов контингента, том числе VIP-персон</p>	<p>Оценка работы персонала по оказанию услуг. Оценка организации обслуживания отдельных видов контингента, в том числе VIP-персон</p>	<p>Предоставить рекомендации по улучшению состояния предоставления услуг на предприятии. Предложить направления оптимизации работы предприятия. Предложить конкретные меры по улучшению обслуживания различных видов контингента предприятия сервиса.</p>
<p>Образовательный уровень</p>	<p style="text-align: center;">бакалавр</p>				

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ ПРАКТИКИ

8.1. Организационно-технологическая характеристика предприятия

8.1.1. Организационные вопросы прохождения практики

Оформление на практику, получение пропусков, инструктаж по технике безопасности, охране труда, правил противопожарной безопасности; составление графика прохождения практики от предприятия. Ознакомительная экскурсия на предприятии.

8.1.2. Общие сведения о предприятии

Наименование предприятия, форма собственности, ведомственная подчиненность, юридический адрес предприятия, специализация, режим работы. Состав основного контингента, обслуживаемого предприятием сервиса. Состав и особенности предоставления основных и дополнительных сервисных услуг.

8.1.3. Организация работы основных подразделений предприятия сервиса (организационная структура предприятия)

8.1.3.1. Состав подразделений предприятия сервиса, их краткая характеристика, взаимодействие

Предоставить перечень всех отделов, подразделений предприятия. Кратко охарактеризовать отделы и их функции. Исследовать систему взаимодействия между различными подразделениями предприятия.

8.1.3.2. Организация работы подразделений предприятия сервиса, предназначенных предоставлять дополнительные услуги.

Перечень основных задач, которые выполняют подразделения предприятия. Количественный и квалификационный состав работников подразделения, их график выхода на работу. Структура подчинения сотрудников подразделения (изобразить схематично). Ознакомиться с их должностными инструкциями. Проанализировать соответствие занимаемых должностей квалификации рабочих. Охарактеризовать процесс взаимодействия между персоналом. Проанализировать графики выхода на работу производственного персонала, дать предложения по его усовершенствованию (добавить фактический месячный график выхода на работу персонала).

8.2. Организация и функционирование подразделения (отдела), в котором проходит практика

8.2.1. Общая характеристика и изучение работы персонала

Предоставить фактический штат основных и вспомогательных работников производства и их квалификационный состав. Подбор персонала, правила для персонала, формирование коллектива. Мотивация персонала на успешный результат и формирование имиджа предприятия. Работа на предприятии по повышению квалификации персонала. Управление персоналом и организация командной работы.

8.2.2. Особенности организации производства услуг в отделе

8.2.2.1. Изучение нормативной документации

Составить и проанализировать схему структуры производства.

Изучить оперативное планирование производства. Дать характеристику нормативных документов, их требований, которые регламентируют деятельность предприятия сервиса.

8.2.2.2. Особенности организации рабочего места работников

Дать характеристику производственных помещений, существующих на предприятии, показать их взаимосвязь друг с другом. Проанализировать организацию производственной деятельности в помещениях. Рассмотреть организацию рабочего места (данные свести в таблицу 2). Проанализировать расстановку кадров в соответствии с их квалификацией.

Таблица 2 - Технологические линии, участки, рабочие места цеха

Название линии, участка, рабочего места	Операции, которые выполняются	Фактическое установленное оборудование, инструменты	Квалификация и численность персонала
1	2	3	4

Рассмотреть организацию технологического контроля на производстве и контроль качества услуги.

Разработать предложения по совершенствованию организации производства, эксплуатации, расположения оборудования, повышению качества услуг и производительности труда работников производства.

8.2.2.3. Изучение используемых в обслуживании технологий

Охарактеризовать возможности помещений предприятия, оформление зала, подбор и размещение оборудования в залах. Осветить методы и формы оказания услуг и обслуживания потребителей. Автоматизация производственных процессов обслуживания. Перечень и особенности предоставления дополнительных услуг. Разработать выводы и предложения по совершенствованию организации обслуживания потребителей в залах предприятий.

8.2.2.4. Характеристика используемых материалов и инструментов при оказании услуг

Охарактеризовать оборудование, материалы и инструменты, используемые при оказании услуг, входящих в ассортимент предприятия. Определить наиболее совершенное оборудование в связи с существующими технологиями обслуживания.

8.2.2.5. Санитарно-гигиенические нормы обязательные для выполнения

Опираясь на нормативные документы определить санитарно-гигиенические нормы, обязательные для выполнения на предприятии. Установить фактическое соблюдение или не соблюдение правил, провести анализ. Сформулировать предложения по корректировке ситуации.

8.2.3. Особенности процесса обслуживания (оказания услуг).

Изучить ассортимент услуг на данном предприятии и дать их развернутую характеристику. Проанализировать методы и формы обслуживания потребителей на предприятии. Определить наиболее перспективные и продуктивные. Охарактеризовать производственные помещения, особенности их интерьера. Выявить особенности техники оказания VIP-услуг. Проанализировать инновации, применяемые на предприятии в процессе обслуживания, их эффективность и результативность. Работа с регистрационными и отчетными документами (требования).

8.2.4. Особенности рекламной деятельности предприятия

Изучить организацию работ по продвижению услуг предприятия сервиса на рынок. Рассмотреть и проанализировать рекламную продукцию, используемые средства и формы рекламной деятельности предприятия сервиса, установить их эффективность. Изучить имиджевую политику предприятия сервиса.

8.2.5. Обеспечение безопасности труда на предприятии.

Дать развернутую характеристику работы предприятия по обеспечению охраны труда для персонала.

8.3. Индивидуальное задание

Во время производственной практики обучающийся выполняет индивидуальное задание, которое получает от руководителя практики кафедры. Индивидуальное задание направлено на углубление знаний по специальности или решения конкретного производственного задания.

9. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

Индивидуальное задание должно быть связано с деятельностью базы практики. Задача формулируется, учитывая емкость, категорию отеля, обслуживающий контингент, местоположение предприятия, его состава, мощности и тому подобное.

Индивидуальное задание может быть связано с темами исследовательских работ, выполняемых на кафедре (хоздоговорных или бюджетных).

Ниже приведены типичные индивидуальные задания:

1. Исследовать организацию функционально-планировочной взаимосвязи между помещениями предприятия сервиса и предложить направления ее усовершенствования.
2. Определить степень автоматизации предприятия и предоставить перечень автоматизированных рабочих мест их функциональное назначение.
3. Проанализировать график выхода на работу работников предприятия и разработать оптимальный режим работы работников подразделений на определенный период.

4. Составить фотографию рабочего дня одного из работников предприятия сервиса и проанализировать эффективность использования рабочего времени.

5. Проанализировать содержание должностной инструкции отдельного работника в соответствии с требованиями.

6. Определить основные группы потребителей услуг на данном предприятии и дать рекомендации относительно особенностей их обслуживания.

7. Исследовать качество оборудования, мебели, материалов и инструментов, используемых при оказании разных услуг.

8. Исследовать степень механизации труда на предприятии сервиса.

9. Исследовать формы организации труда на предприятии и определить наиболее эффективные из них.

10. Определить методы нормирования труда на предприятии.

11. Организация рабочего места одного из работников салона и ее анализ.

12. Исследование системы аттестации и рационализации рабочих мест в салоне.

13. Особенности обслуживания VIP-клиентов предприятия.

14. Исследовать эффективность функционирования предприятия.

15. Исследовать организацию предоставления услуги (по выбору) на предприятии, предоставить предложения по ее улучшению.

10. КОНСУЛЬТАЦИИ И ЭКСКУРСИИ ВО ВРЕМЯ ПРАКТИКИ

Во время прохождения практики обучающийся под наблюдением руководителя от кафедры обязан ознакомиться с особенностями деятельности предприятия: работой основных подразделений, организацией производственных процессов, с основными экономическими показателями деятельности предприятия.

Руководители практики должны оказывать всяческую методическую помощь обучающимся и при необходимости проводить индивидуальные консультации по отдельным темам и разделам, которые будут способствовать углублению теоретических знаний, их реализации в период практики, совершенствованию техники и формированию мастерства обучающегося.

Углубление теоретических знаний и сочетание их с практикой, ведет к раскрытию обучающимися перспектив развития специальности и готовит их к последующему изучению дисциплин учебного плана 4 курса.

Экскурсии во время практики проводятся с целью достижения обучающимися наиболее полного представления о базе практики, ее структуры, взаимодействия ее отдельных подразделений, действующей системы управления.

11. РЕКОМЕНДУЕМЫЕ УЧЕБНЫЕ ПОСОБИЯ

1. Аманжолова, В.Э. Введение в специальность: история сервиса. Учебное пособие [Текст] / В.Э. Аманжолова, А.Д. Багдасарян и др. – М. : ИНФРА – М, 2014. – 384 с.
2. Беляев, В.И. Маркетинг: основы теории и практики: учеб. / В.И. Беляев. — М. : КНОРУС, 2015. – 456 с.
3. Веснин В.Р. Управление персоналом : теория и практика : учебник / В.Р. Веснин. – М. : ТК Велби, Изд-во Проспект, 2007. – 688 с.
4. Герчиков В.И. Управление персоналом : работник – самый эффективный ресурс компании : учеб. пособие / В.И. Герчиков. – М. : ИНФРА-М, 2008. – 282 с.
5. Карнаухова, В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие / В.К. Карнаухова, Т. А. Краковская. - М.: ИКЦ «Март», 2016.- 256 с.
6. Коллис Д. Корпоративная стратегия. Ресурсный подход / Д. Коллис; пер с англ. – М.: Олимп-Бизнес, 2017. – 400 с.
7. Неретина, Т. Г. Основы сервисной деятельности: учебно-методический комплекс. / Т. Г. Неретина. - М.: МПСИ, 2013. - 238с.
8. Основы маркетинга. Теория и практика: [учебное пособие] / И. И. Пичурин, О. В. Обухов, Н. Д. Эриашвили. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2014. – 381 с.
9. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособ. / С. С. Скобкин. — М. : Магистр : ИНФРА-М, 2010. - 493 с.
10. Панченко О.А. Парикмахерское дело : Учебное пособие для НПО./ О.А. Панченко М.: Изд-во Феникс, 2008. – 318с.
11. Павлова Г.Ю. Сервисная деятельность: Учеб.пособие/ Г.Ю. Павлова. - Краснодар: КСЭИ, 2014. -178с.
12. Ромат, Е.В. Реклама: [учеб. для студ. вузов, изуч. маркетинг, менеджмент, паблик рилейшнз] / Е.В.Ромат. — СПб.: Питер, 2014. — 508 с.
13. Соловьев Б.А. Маркетинг: учебник для студентов / Б. А. Соловьев, А. А. Мешков, Б. В. Мусатов. – Москва: Инфра-М, 2013. – 335 с.
14. Скотт, Дэвид Мирман Новые правила маркетинга и PR: как использовать социальные сети, блоги, подкасты и вирусный маркетинг для непосредственного контакта с покупателем / Дэвид Мирман Скотт; пер. с англ. [В.Апанасик, Г.Огибин]. — 2-е изд. — М.: Альпина Паблишерз, 2014. — 347 с.

12. ФОРМЫ И МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ

С целью повышения эффективности практической подготовки обучающихся организована система контроля прохождения производственной практики: подготовка и начальный период, ход практики, подведение итогов, защита отчетов. Все эти вопросы обсуждаются на заседаниях кафедры.

Преподаватели-руководители практики от университета систематически, не менее чем 1 раз в неделю, посещают базы практики, которые расположены в г. Донецке.

Результаты проверок практики фиксируются в имеющемся на кафедре журнале «Практика», обобщаются и заслушиваются на заседаниях кафедры и советах факультета. При посещении практики преподаватель делает соответствующую запись в дневниках обучающихся.

С целью усовершенствования контроля практики и повышения ее эффективности периодически проводятся взаимные консультации преподавателей кафедр с руководителями практики от предприятий.

Обучающиеся обязаны ежедневно записывать в дневник практики отчеты о проделанной работе в соответствии с графиком прохождения практики. Эти материалы систематически проверяются руководителем практики от университета и делаются соответствующие замечания в дневнике обучающегося. В случае нескольких замечаний или грубых нарушений дисциплины отдельные обучающиеся могут быть отстранены от прохождения практики с последующим уведомлением зав. кафедрой, деканата или администрации университета для принятия соответствующих мер.

Итоговый контроль проводится при защите обучающимся отчета о практике.

13. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА

В конце практики обучающиеся сдают письменный отчет о выполнении программы и индивидуального задания.

Основным материалом для составления отчета является дневник. Отчет включает результаты всех этапов прохождения практики на предприятии, самостоятельную работу обучающихся по выполнению индивидуального задания.

Отчет выполняется по следующему плану:

Введение.

1. Организационно-технологическая характеристика предприятия.

1.1. Общие сведения о предприятии.

1.2. Организация работы основных подразделений предприятия сервиса (организационная структура предприятия).

1.2.1. Состав подразделений предприятия сервиса, их краткая характеристика, взаимодействие.

1.2.2. Организация работы подразделений предприятия сервиса, предназначенных предоставлять дополнительные услуги.

2. Организация и функционирование подразделения (отдела), в котором проходит практика.

2.1. Общая характеристика и изучение работы персонала.

2.2. Особенности организации производства услуг в отделе.

2.2.1. Изучение нормативной документации.

2.2.2. Особенности организации рабочего места работников.

2.2.3. Изучение используемых в обслуживании технологий.

2.2.4. Характеристика используемых материалов и инструментов при оказании услуг.

2.2.5. Санитарно-гигиенические нормы обязательные для выполнения.

2.3. Особенности процесса обслуживания (оказания услуг).

2.4. Особенности рекламной деятельности предприятия.

2.5. Обеспечение безопасности труда на предприятии.

3. Индивидуальное задание.

Выводы и предложения.

Список использованных источников.

Приложения.

Приложениями к отчету являются следующие материалы:

- дневник практики;
- прайс-листы тарифов на основные и дополнительные услуги предприятия;
- копии договоров поставки, сертификатов соответствия;
- фактический месячный график выхода на работу фирмы;
- должностные инструкции отдельных работников предприятия.

Отчет с текстовым документом оформляется по требованиям ГОСТ 2.106.69 «ЕСКД. Общие требования к текстовым документам» на бумаге формата А-4 (210 x 297 мм).

Текст отчета должен быть печатным.

Компьютерный набор текста должен быть выполнен с учетом следующих параметров: поля (слева - 25 мм, справа - 15 мм, сверху и снизу - 20 мм), шрифт Times New Roman, размер шрифта - 14, межстрочный интервал - 1,5. Нумерацию страниц проставляют в правом верхнем углу.

Текст отчета разбивается на разделы и подразделы. Каждый раздел необходимо начинать с новой страницы. Разделы и подразделы должны быть пронумерованы. Номера разделов пишут арабскими цифрами с точкой в конце, номер подразделений состоит из номеров раздела и подраздела, разделенных точкой.

Графики, рисунки, схемы и другие иллюстративные материалы размещают в тексте после ссылки на них или в конце отчета отдельными приложениями.

Таблицы следует размещать непосредственно после текста, в котором они упоминаются впервые, или на следующей странице. На все таблицы должны

быть ссылки в документе. Таблица должна иметь название, которое печатают строчными буквами (кроме первой прописной) и размещают над таблицей. Название должно быть кратким и отражать содержание таблицы. Слово «Таблица ...» указывается один раз слева над первой частью таблицы, над другими частями пишут: "Продолжение таблицы ..." с указанием номера таблицы.

Отчет должен быть сброшюрован в скоросшиватель и иметь титульный лист, на котором ставится печать предприятия – базы практики и подпись руководителя предприятия. Образец оформления титульного листа приведен в Приложении.

Порядок переплета следующий: титульный лист, содержание, введение, основные разделы в соответствии с программой практики, индивидуальное задание, выводы и предложения, список использованной литературы, приложения. В конце отчета ставится дата и подпись.

14. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ И ОЦЕНКА КОМПЕТЕНТНОСТИ

Оценивание знаний обучающихся осуществляется по 100-балльной системе с фиксацией оценки в документах высшего учебного заведения.

Шкала оценивания:

90-100 баллов - *отлично* (A);

75-89 баллов - *хорошо* (BC), в том числе **B** 80-89 баллов, **C** 75-79 баллов;

60-74 баллов – *удовлетворительно* (DE), в том числе **D** 70-74 баллов, **E** 60-69 баллов;

35-59 баллов - *неудовлетворительно* с возможностью повторной сдачи (FX);

0-34 баллов – *неудовлетворительно* с обязательным повторным курсом (F).

Соответствие государственной шкалы оценивания академической успеваемости и шкалы ECTS

По шкале ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Критерии
A	90-100	«Отлично» (5)	ОТЛИЧНО (EXCELLENT) – соответствует выявлению всестороннего знания программного материала, который обучающийся должен подтвердить в следующем: - иметь четкое представление о организационной структуре предприятия сервиса, характер работ, выполняемых основными структурными подразделениями и

По шкале ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Критерии
			<p>всеми составляющими инфраструктуры предприятия, взаимодействие между ними, должностные обязанности сотрудников различных отделов и подразделений предприятия сервиса;</p> <ul style="list-style-type: none"> - знать особенности организации и функционирования отдела в котором обучающийся проходил практику, состав и содержание нормативной документации, организацию рабочих мест сотрудников; - знать применяемые технологии обслуживания потребителя услуг, особенности предоставления основных и дополнительных услуг на предприятии, уметь анализировать состояние сервисной деятельности, характеризовать этапы всего процесса обслуживания на сервисном предприятии; - иметь четкое представление об особенностях рекламной деятельности предприятия; - знать требования о безопасной организации труда на предприятии; - уметь исследовать, анализировать и разрабатывать рекомендации и предложения по повышению эффективности работ подразделений предприятия, отдельных видов деятельности. Делать выводы.
В	80-89	«Хорошо» (4)	<p>ОЧЕНЬ ХОРОШО (VERY GOOD) – знания и приобретенные навыки обучающегося в период практики соответствуют основным требованиям, но они не достаточно глубокие хотя бы по одному вопросу или заданию, определенному программой. В целом работа правильно выполнена с незначительным количеством ошибок (до 10 %).</p>
С	75-79		<p>ХОРОШО (GOOD) – в целом выполнена содержательная работа по задачам практики, но с неприципиальными ошибками (до 15 %). Изложение итогового материала неполное или не завершенное.</p>
D	70-74	«Удовлетворительно» (3)	<p>УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (SATISFACTORY) – обучающийся владеет полным объемом основного программного материала, усвоил информацию, которая предусмотрена практикой и дисциплинами, предшествующим прохождению практики, но во время изложения материала допускает существенные ошибки, делает выводы неудачно со значительными</p>

По шкале ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Критерии
			недостатками.
E	60-69		ДОСТАТОЧНО (SUFFICIENT) – выполнения работы отвечает минимальным критериям: поверхностно выполнены разделы программы практики, обучающийся практически не в состоянии показать умение пользоваться полученными данными, анализировать, обобщать и делать выводы. Уровень полученных теоретических знаний не позволяет выполнить работу в полном объеме.
FX	35-59	«Неудовлетворительно» (2)	НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (FAIL) – выявлены значительные недостатки в усвоении основного программного материала, а также неумение пользоваться теоретическими знаниями на практике, необходима еще определенная работа по поводу сбора информации о деятельности предприятия и ее обработки для дальнейшего использования в своей исследовательской работе и оформлении отчета по практике. Возможна повторная аттестация.
F	0-34		НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО (FAIL) – не выполнена работа согласно заданиям рабочей программы практики, в период практики не получено необходимых практических навыков по выбранной профессии, требуется большая работа в будущем. Предполагает обязательное повторное прохождение практики. (выставляется комиссией)

15. ПОДВЕДЕНИЕ ИТОГОВ ПРАКТИКИ

После окончания срока практики обучающиеся отчитываются о выполнении программы и индивидуального задания. К защите отчета по практике допускаются обучающиеся, посещавшие базу практики, выполнившие программу практики в соответствии с календарным планом и предоставившие отчет, индивидуальное задание, заполненный дневник. Отчет должен быть представлен руководителю практики от предприятия для засвидетельствования его выполнения.

Затем отчет сдается на проверку руководителю практики от университета в период 3-х последних дней практики. После проведенной проверки обучающийся допускается к защите отчета о прохождении практики. По результатам защиты отчета обучающийся получает дифференцированную оценку, которая выставляется в зачетную книжку обучающегося,

экзаменационную ведомость и учитывается при подведении итогов общей успеваемости обучающегося, в том числе и при назначении стипендии.

Итоги практики обсуждаются на заседании кафедры и итоговой конференции, которая проводится в первую неделю учебы после прохождения практики. В программу конференции входит определение лучших баз практики, лучших отчетов обучающихся, а также обсуждение проблем, возникающих в период прохождения практики.

ЛИТЕРАТУРА

1. Закон «Об охране труда» Принят Народным Советом ДНР (Постановление №I-118П-НС) 03.04. 2015г.

2. Порядок разработки и принятия инструкций по охране труда Приказ Государственного Комитета Гортехнадзора ДНР от «23» декабря 2015 г. № 527.

3. СанПиН 2.1.2.2631-10 Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию и режиму работы организаций оказывающих парикмахерские и косметические услуги (утвержденные постановлением Главного государственного врача РФ от 18 мая 2010 г. N 59) с изменениями и дополнениями от: 27 января 2014 г., 10 июня 2016 г.

4. Аманжолова, В.Э. Введение в специальность: история сервиса. Учебное пособие [Текст] / В.Э. Аманжолова, А.Д. Багдасарян и др. – М. : ИНФРА – М, 2015. – 384 с.

5. Беляев, В.И. Маркетинг: основы теории и практики: учеб. / В.И. Беляев. — М. : КНОРУС, 2015. – 456 с.

6. Велединский В.Г. Сервисная деятельность: Учебник /В.Г. Велединский – М.: КноРус, 2013. – 176с.

7. Давыденко Н.И. Сервисная деятельность: Учебное пособие/ Н.И. Давыденко, Т.В. Крапива. — Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2008. — 110 с.

8. Калачев С.Л. Сервисная деятельность: Учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; Под общ. ред. проф., д.э.н. Ж.А. Романович. - М.: Дашков и К, 2013. - 284 с.

9. Кузнецова В.В. Сервисная деятельность (для бакалавров)/ В.В. Кузнецова, О.И. Ларина. – М.: КноРус, 2013. – 180с.

10. Резник Г.А. Сервисная деятельность : Учебник/ Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. – М.: НИЦ ИНФРА-М, 2013. – 202с.

11. Руденко Ж.А. Сервисная деятельность: Учебное пособие/ Ж.А. Руденко. – М.: Дашков и Ко, 2015. – 208с.

12. Романович Ж.А. Сервисная деятельность: Учебник. 6-е изд., пер. и доп. / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и К, 2015. - 284 с.

13. Ромат, Е.В. Реклама: [учеб. для студ. вузов, изуч. маркетинг, менеджмент, паблик рилейшнз] / Е.В.Ромат. — СПб.: Питер, 2014. — 508 с.

14. Сервисная деятельность: учебное пособие для студентов бакалавриата по направлению 100100.62 - Сервис / сост.: И.В. Кушнарера, В.Е. Жидков, Е.С. Алехина, Ж.В. Горностаева; Институт сферы обслуживания и предпринимательства (филиал) ДГТУ.- М.; Ставрополь: МИРАКЛЬ; Ставролит, 2016.-176с.

15.Маркетинг: учебник для студентов / Б. А. Соловьев, А. А. Мешков, Б. В. Мусатов. – Москва: Инфра-М, 2013. – 335 с.

16. Основы маркетинга. Теория и практика: [учебное пособие] / И. И. Пичурин, О. В. Обухов, Н. Д. Эриашвили. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2011. — 381 с.

17. Скотт, Дэвид Мирман. Новые правила маркетинга и PR: как использовать социальные сети, блоги, подкасты и вирусный маркетинг для непосредственного контакта с покупателем / Дэвид Мирман Скотт; пер. с англ. [В.Апанасик, Г.Огибин]. — 2-е изд. — М.: Альпина Паблишерз, 2014. — 347 с.

Интернет-ресурсы и другие электронные информационные источники

1. Elibrary.ru [Электронный ресурс] : науч. электрон. б-ка / ООО Науч. электрон. б-ка. – Электрон. текстовые. и табл. дан. – [Москва] : ООО Науч. электрон. б-ка., 2000.– Режим доступа : <https://elibrary.ru>. – Загл. с экрана. Доступ: с 12.11.2013
2. Электронный каталог Научной библиотеки Донецкого национального университета экономики и торговли имени Михаила Туган-Барановского [Электронный ресурс] / НБ ДонНУЭТ. – Электрон. дан. – [Донецк, 1999-]. – Режим доступа: <http://catalog.donnuet.education> – Загл. с экрана.
3. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс] / [ООО «Итеос» ; Е. Кисляк, Д. Семячкин, М. Сергеев]. – Электрон. текстовые дан. – [Москва : ООО «Итеос», 2012-]. – Режим доступа : <http://cyberleninka.ru>. – Загл. с экрана. В режиме свободного доступа

Приложение

Министерство образования и науки Донецкой Народной Республики

Государственная организация высшего профессионального образования
«Донецкий национальный университет экономики и торговли
имени Михаила Туган-Барановского»

Кафедра сервиса и гостиничного дела

ОТЧЕТ

о прохождении производственной (организационно-управленческой)
практики

на _____

(наименование предприятия)

Обучающегося _____ курса _____ группы
направления подготовки 43.03.01 Сервис
профиль Социально-культурный сервис

(Ф.И.О.)

Руководитель практики
от предприятия

(Ф.И.О, должность)

Руководитель практики
от университета

(Ф.И.О, должность)

Национальная шкала _____

Количество баллов: _____

Оценка ECTS: _____

Члены комиссии: _____

ГО ВПО «ДонНУЭТ»
Донецк-20__

Учебное издание

Полякова Алла Вениаминовна, канд.техн.наук, доцент
Короп Людмила Алексеевна, ассистент

**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (ОРГАНИЗАЦИОННО-
УПРАВЛЕНЧЕСКАЯ) ПРАКТИКА**

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

для обучающихся 3 курса очной, 4 курса заочной форм обучения
направления подготовки 43.03.01 Сервис,
профиль Социально-культурный сервис

Сводный план издания 2021 г., поз. № ____
ГО ВПО ДонНУЭТ им. Михаила Туган-Барановского»
83050, г. Донецк, ул. Щорса, 31