

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

(подпись)

Л. А. Омелянович

« 24 » 02 2021 г.

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (СЕРВИСНАЯ) 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 второй курс

заочная форма обучения третий 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 (СЕРВИСНАЯ) 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 второй курс
заочная форма обучения (очно-заочная) третий курс

СОГЛАСОВАНО:

ООО «РУСЬ»

Директор

 Олейников В.Н.

« 10 » 02 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., Дыбок В.В.

**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (СЕРВИСНАЯ) ПРАКТИКА
РАБОЧАЯ ПРОГРАММА**

для обучающихся 2 курса очной, 3 курса заочной
форм обучения направления подготовки
43.03.01 Сервис,
профиль Социально-культурный сервис

Донецк
2021

УДК 378.147.091.33-27.22:640.4(076.5)
ББК 74.480.276я73+65.43я73
П54

Рецензенты:

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

Полякова А.В.

П 54 Производственная (сервисная) практика: Рабочая программа для обучающихся 2 курса очной, 3 курса заочной форм обучения направления подготовки 43.03.01 Сервис, профиль Социально-культурный сервис /А.В. Полякова, В.В. Дыбок; ГО ВПО Донец. нац. ун-т экономики и торговли им. М. Туган-Барановского, каф. сервиса и гостинич. дела – Донецк : [ДонНУЭТ], 2021. – 34 с.

Рабочая программа производственной (сервисной) практики разработана согласно ООП и учебному плану 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 задач программы, указаны формы и методы контроля за ходом практики, приведены требования к содержанию и оформлению отчета по практике, подведение итогов практики, представлен список литературы, которая может быть использована во время подготовки отчета и индивидуального задания обучающимся.

УДК 378.147.091.33-27.22:640.4(076.5)
ББК 74.480.276я73+65.43я73

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

Производственная (сервисная) практика : Рабочая программа для обучающихся 2 курса очной, 3 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;

ДЫБОК В.В., старший преподаватель

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.....	9
3. Базы практики и требования к ним.....	10
4. Организация и руководство практикой.....	10
5. Компетенции обучающегося, формируемые в результате прохождения производственной (сервисной) практики	12
6. Содержание производственной (сервисной) практики.....	17
7. Спецификация требований ко всем этапам практики.....	19
8. Методические рекомендации по прохождению практики.....	21
9. Индивидуальные задания.....	22
10. Занятия и экскурсии во время практики.....	23
11. Учебные пособия.....	24
12. Формы и методы контроля.....	25
13. Требования к отчету.....	26
14. Критерии оценки качества практической подготовки и оценка компетентности	27
15. Подведение итогов практики.....	29
16. Литература	30
Приложение	33

ВВЕДЕНИЕ

Профессиональная деятельность бакалавра по направлению подготовки 43.03.01 Сервис заключается в приобретении и реализации задач и обязанностей профессиональной деятельности в производственно-технологической, организационно-управленческой, инженерно-исследовательской и административно-хозяйственной сферах. В связи с этим первым этапом профессиональной практической подготовки бакалавров по сервису является производственная (сервисная) практика, в процессе которой обучающиеся формируют профессиональные умения и получают опыт профессиональной деятельности на предприятиях сферы услуг.

Во время практики идет закрепление теоретических знаний, полученных обучающимися во время изучения дисциплин «Анализ хозяйственной деятельности предприятий сервиса», «Гостиничный сервис», «Экономика предприятий сервиса», «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг», «Основы научно-исследовательской деятельности», «Основы менеджмента», «Организация СПА-услуг» и другие.

Обучающиеся знакомятся с опытом работы предприятий сервиса, что способствует развитию их самостоятельности, творческой инициативы, приобретению профессиональных и организационных навыков, которые обеспечивают полноценную практическую деятельность выпускников факультета по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Во время практики обучающийся выполняет работу на соответствующих рабочих местах под руководством руководителей практики от университета и предприятия. Обучающийся может быть зачислен на штатную должность, если работа в этой должности соответствует программе практики. Не допускается использование обучающихся на работах, не предусмотренных программой. Продолжительность производственной (сервисной) практики (Б.2.В.2) – 6 недель 324 часа (9 кредитов ECTS).

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

1. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ

ПРАКТИКИ

Целью практики является получение навыков самостоятельной практической деятельности, которая связана с будущей профессиональной работой на предприятиях сферы услуг разных типов и форм собственности. Обучающийся должен ознакомиться с производственной структурой предприятия, подразделениями и их функциями, технологическим циклом обслуживания клиентов предприятия сервиса.

Ознакомление с работой различных служб отеля будет способствовать закреплению знаний, полученных при обучении таких дисциплин, как: «Анализ хозяйственной деятельности предприятий сервиса», «Гостиничный сервис», «Экономика предприятий сервиса», «Технология и организация туроператорских и турагентских услуг», «Основы научно-исследовательской деятельности», «Основы менеджмента», «Организация СПА-услуг», «Инфраструктура гостиничных комплексов».

Задачи практики:

- формирования общего представления о деятельности предприятия сервиса;
- определение цели и задач предприятия;
- исследование работы основных подразделений;
- исследование организации технологического цикла обслуживания клиента предприятия;
- выполнения индивидуального задания (по заданию руководителя практики).

По результатам прохождения практики обучающиеся должны

знать:

- цели и задачи предприятия сервиса;
- организацию работы основных подразделений;
- технологический цикл обслуживания клиентов;
- основные организационно-технологические процессы производства услуг;
- обязанности персонала подразделений и отделов, их должностные обязанности.

уметь:

- ориентироваться в деятельности основных подразделений и отделов предприятия и их взаимосвязи;
- выполнять работу работников отеля первого квалификационного уровня;
- приобрести основные навыки для исполнения должностных обязанностей одной из должностей в определенной службе (согласно индивидуальному заданию).

2. СТРУКТУРНО-ЛОГИЧЕСКАЯ СХЕМА ПРАКТИКИ



3. БАЗЫ ПРАКТИКИ И ТРЕБОВАНИЯ К НИМ

Базы производственной практики определены договорами между университетом и предприятиями сервиса всех форм собственности и является официальным основанием для прохождения практики обучающихся.

Практика обучающихся проводится на современных предприятиях сферы услуг и отвечает требованиям программы практики и Типовому положению о производственной практике. Базами практики являются предприятия сферы услуг города Донецка, других городов ДНР, а также 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 согласно заключенным договорам 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 практики. Обучающихся знакомят с приказом о распределении по базам практики, с правами и обязанностями, указывают сроки ее прохождения. Ответственный преподаватель кафедры по руководству практикой проводит индивидуальную беседу с каждым обучающимся, выдает обучающемуся направление на практику, программу практики, дневник, индивидуальное задание. По прибытии обучающегося на предприятие, руководством которого издается приказ о зачислении его на практику, назначается руководитель практикой обучающихся из числа ведущих специалистов, оформляется письменное уведомление о начале практики обучающегося и направляется в университет не позднее чем через три дня после прибытия обучающегося на предприятие.

Руководитель практики от кафедры

несет ответственность за:

- общее руководство в соответствии с программой практики;

- контроль и наблюдение за профессиональным становлением обучающегося на протяжении всей практики;
- предоставление необходимых указаний, при необходимости;
- выполнение программы практики в целом и за координацию программы прохождения практики обучающимся;
- посещение базы практики для проведения консультаций обучающимся по программе практики;

обеспечивает:

- подготовку 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 о технике безопасности, предоставление обучающимся-практикантам необходимых документов, перечень которых определяет кафедра;
- высокое качество ее прохождения в соответствии с программой в тесном контакте с руководством практики от базы практики;

контролирует:

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

сообщает обучающимся о системе отчетности по практике, а именно:

- представление письменного отчета,
- выполнения квалификационной работы,
- образец оформления индивидуального задания,
- подготовку доклада, сообщения, выступления и т.д.;
- принимает отчеты студентов по практике в составе комиссии;
- представляет заведующему кафедрой письменный отчет о проведении

практики с замечаниями и предложениями относительно улучшения практики обучающихся.

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

- 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 выходов на работу обучающихся-практикантов, сообщает университету обо всех нарушениях ими правил внутреннего трудового распорядка;
- способствует, на сколько это возможно, тому, чтоб практикант использовал время пребывания на базе практики с максимальной пользой, с целью приобретения опыта, а также, чтобы это время соответствовало целям программы практики, профессиональному становлению обучающегося;

- организовывает и контролирует выполнение программы практики обучающимся соответственно конкретному этапу практики;
- проверяет отчеты обучающихся по практике, дает отзыв о его качестве, дает характеристику на каждого обучающегося практиканта.

Обучающийся-практикант обязан:

до начала практики:

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

на предприятии:

- пройти инструктаж и строго придерживаться правил пожарной безопасности и охраны труда;
- строго выполнять действующие на предприятии правила внутреннего распорядка и трудовой дисциплины. На студентов-практикантов, которые нарушают правила внутреннего распорядка, руководителями от предприятия могут быть наложены взыскания, о которых письменно сообщается декану факультета;
- 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 календарным планом выполнения работ;
- нести ответственность за выполненную работу;
- находится на предприятии на протяжении всего рабочего дня, самостоятельно составить и оформить отчет о выполненной работе за период прохождения практики и представить его руководителю;
- защитить отчет по практике перед комиссией, которая состоит из представителей университета.

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

5. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (СЕРВИСНОЙ) ПРАКТИКИ

В результате прохождения производственной (сервисной) практики (Б.2.2) 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,	ИДК-1 _{УК-1} Анализирует задачу, выделяя ее базовые составляющие, осуществляет декомпозицию задачи находит и критически анализирует информацию, необходимую для решения поставленной задачи.

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
применять системный подход для решения поставленных задач	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 устной и письменной формах на государственном и иностранном(ых) языке	ИДК-1 _{УК-4} Выбирает на государственном и иностранном (-ых) языках коммуникативно приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами. ИДК-2 _{УК-4} Использует информационно-коммуникационные технологии при поиске необходимой информации в процессе решения стандартных коммуникативных задач на государственном и иностранном (-ых) языках 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. ИДК-4 _{УК-4} Демонстрирует интегративные умения использовать диалогическое общение для сотрудничества в академической коммуникации общения: внимательно слушая и пытаясь понять суть идей других, даже если они противоречат собственным воззрениям; уважая высказывания других как в плане содержания, так и в плане

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
	<p>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>
<p>УК-5 Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<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>
<p>УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни</p>	<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>
<p>ОПК-1. Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса</p>	<p>ИДК-1_{ОПК-1} Определяет потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса.</p> <p>ИДК-2_{ОПК-1} Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональную сервисную деятельность.</p> <p>ИДК-3_{ОПК-1} Знает и умеет использовать основные программные продукты для сферы сервиса.</p>
<p>ОПК-2. Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</p>	<p>ИДК-1_{ОПК-2} Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса или других сферах, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности.</p> <p>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.</p>

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
	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 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	ИДК-1 _{ПК-1} Формирует цель и задачи деятельности подразделений

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	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} Вырабатывает 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 информационных технологий	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. 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	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

<i>Код и наименование компетенции</i>	<i>Код и наименование индикатора достижения компетенции</i>
проектной деятельности и формирования услуг	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 (СЕРВИСНОЙ) ПРАКТИКИ

Содержание практики обусловлено видом и специализацией предприятия сервиса, но для всех баз практики существует общий перечень организационных вопросов (таблица 1).

Таблица 1 - Содержание основных этапов производственной (сервисной) практики

Основные этапы и их содержание	Продолжительность практики, дни
1. Организационно-технологическая характеристика предприятия	
1.1. Организационные вопросы прохождения практики: оформление на практику, получение пропусков, инструктаж по технике безопасности, охраны 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 здания, в котором располагается предприятие.	1
2. Ознакомление с основными подразделениями предприятия и их функциями	
2.1. Знакомство с подразделениями предприятия, их названия, функции и квалификационный состав. Система взаимодействия между различными подразделениями.	2
2.2. Структура подчинения сотрудников различных подразделений. Должности и квалификация работников, их взаимодействие.	3
2.3. Должностные обязанности (инструкции) и навыки, необходимые для исполнения должностных обязанностей.	2
3. Анализ технологического цикла обслуживания клиента предприятия сервиса	
3.1. Анализ системы заказов услуг. Исследование основных этапов процесса заказа услуг: подбор услуги из предложенного ассортимента; регистрация, подтверждение и выполнение предварительных заказов, составление административных отчетов.	3
3.2. Анализ процесса регистрации клиентов по прибытии на предприятие сервиса. Предрегистрационная деятельность: оформление регистрационной карточки или анкеты. Регистрационная запись в журнале регистрации граждан. Автоматизированная и неавтоматизированная система оформления и выполнения заказа.	3
3.3. Анализ правил предварительной оплаты за основные услуги. Тарифы на основные услуги. Методы оплаты за основные услуги. Порядок и формы выписывания счетов. Кассовые и персональные чеки, гарантированное обслуживание чеков. Расчеты с использованием пластиковых карточек.	3

Оплата услуг через Интернет.	
3.4. Анализ перечня основных и дополнительных услуг предприятия, особенности их предоставления. Обслуживание клиентов. Система обеспечения безопасности гостя (защита жизни, здоровья человека, сохранности имущества). Виды дополнительных услуг. Использование информационных стендов. Рассмотрение жалоб.	3
3.6. Конечный расчет за оказанные услуги. Оформление соответствующей документации Оформление бланков строгой отчетности.	3
4. Индивидуальное задание	2
5. Оформление результатов практики	
5.1. Оформление отчета	3
5.2. Защита отчета	1
Всего	30

7. СПЕЦИФИКАЦИЯ ТРЕБОВАНИЙ КО ВСЕМ ЭТАПАМ ПРАКТИКИ

Спецификация минимальных требований к компетентности выпускника определенного образовательного уровня и ее оценка выявляет определенный уровень компетентности и помогает определить, может ли кандидат на получение соответствующего диплома выполнять профессиональные задачи, обязанности и нести ответственность и, как следствие, имеет ли он право занимать первичную должность.

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

1 этап адаптации, на котором обучающийся приспосабливается к требованиям деятельности в конкретной отрасли;

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

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

ОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА

Фаза практики: ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (СЕРВИСНАЯ), 2 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 подразделений предприятия, их функции и основные задачи, которые они решают.</p>	<p>Оформление на практику. Инструктаж с техники безопасности, охраны труда, правил противопожарной безопасности, составление графика прохождения практики от предприятия.</p> <p>Ознакомительная экскурсия по предприятию</p> <p>Адрес, местонахождение предприятия, структуры, особенности контингента клиентов.</p> <p>Характеристика основных и дополнительных услуг предприятия. Ознакомление с составом подразделений и их функциями, особенностями организации работы в каждой службе, перечнем должностей и квалификационному составу работников в каждом подразделении.</p>	<p>Ознакомление со структурой предприятия</p> <p>Ознакомление с процессом регистрации клиентов по прибытии на предприятие</p> <p>Ознакомление с правилами предварительной оплаты за основные услуги</p>	<p>Исследование основных этапов процесса обслуживания согласно заказов, регистрация, подтверждение и выполнение предварительных заказов, составление административных отчетов. Изучение правил оформления регистрационной карточки или анкеты. Регистрационная запись в журнале регистрации граждан.</p> <p>Ознакомление с тарифной сеткой. Методы оплаты за основные услуги. Порядок выписки счетов. Расчеты с использованием пластиковых карточек.</p>	<p>Организация процесса обслуживания на сервисном предприятии.</p> <p>Организация процесса регистрации клиента, оформление заказа.</p> <p>Организация предварительной оплаты за основные услуги</p>	<p>Закрепление навыков процесса регистрации, подтверждения и выполнения заказов, составление административных отчетов.</p> <p>Закрепление умения оформления регистрационной карточки или анкеты; регистрационной записи в журнале регистрации граждан</p> <p>Закрепление навыков по порядку выписывания счетов. Использование кассовых и персональных чеков, гарантированное обслуживание чеков. Оплата услуг через Интернет.</p>

		<p>Особенности процесса оказания услуги</p> <p>Ознакомление с перечнем основных и дополнительных услуг предприятия</p> <p>Выписка счета и конечный расчет за оказанные услуги</p> <p>Детальное ознакомление с организацией работы конкретного подразделения (по заданию руководителя)</p>	<p>Характеристика структуры предприятия</p> <p>Обслуживание клиентов различными подразделениями. Система обеспечения безопасности клиента. Виды дополнительных услуг. Рассмотрение жалоб.</p> <p>Порядок процедуры расчета, окончательный расчет за оказанные услуги.</p> <p>Определение основных задач подразделения. Определение структуры подчинения сотрудников службы. Соответствие должности и квалификации рабочих. Взаимодействие между персоналом службы</p>	<p>Организация работы подразделений.</p> <p>Организация предоставления основных и дополнительных услуг.</p> <p>Организация процесса расчета.</p> <p>Организация работы в должности первого квалификационного уровня (по заданию руководителя)</p>	<p>Закрепление навыков оказания процессов обслуживания.</p> <p>Закрепление навыков работы по предоставлению различных услуг подразделениями предприятия.</p> <p>Закрепление навыков по оформлению бланков строгой отчетности.</p> <p>Изучение должностной инструкции по определенной должности первого квалификационного уровня. Приобретение и закрепление навыков, необходимых при исполнении этой должности.</p>
<p>Образовательный уровень</p>	<p>бакалавр</p>				

8. МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ ПРАКТИКИ

1. Организационно-технологическая характеристика предприятия

1.1. Организационные вопросы прохождения практики

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

1.2. Общие сведения о предприятии

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

2. Ознакомление с основными службами предприятия и их функциями

2.1. Знакомство с подразделениями: названия, их функции и квалификационный состав. Система взаимодействия между различными подразделениями.

Предоставить перечень всех подразделений предприятия сервиса. Кратко охарактеризовать подразделения и их функции. Исследовать систему взаимодействия между различными подразделениями предприятия.

2.2. Структура подчинения сотрудников различных служб. Должности и квалификация рабочих, их взаимодействие.

Перечень основных задач, которые выполняют подразделения предприятия. Количественный и квалификационный состав работников подразделения, их график выхода на работу. Структура подчинения сотрудников подразделения (изобразить схематически).

2.3. Должностные обязанности (инструкции) и навыки, необходимые для исполнения должностных обязанностей.

Ознакомиться с их должностными инструкциями. Проанализировать соответствие занимаемых должностей квалификации рабочих. Охарактеризовать процесс взаимодействия между персоналом.

3. Анализ технологического цикла обслуживания клиента предприятия сервиса

3.1. Анализ системы оформления заказов услуги.

Ознакомиться с основными этапами процесса заказа услуги: подбор услуг из существующего ассортимента согласно заказов (из тех, что есть в наличии); регистрацией, подтверждением и выполнением предыдущих заказов,

составление административных отчетов. Составить схему поэтапного осуществления заказа услуги.

3.2. Анализ процесса регистрации клиентов

Изучить и проанализировать процесс предрегистрационной деятельности: оформление регистрационной карточки или анкеты. Изучить порядок регистрационной записи в журнале регистрации граждан. Привести вышеуказанные формы в приложениях к отчету. Проанализировать случаи отказов от заказанных услуг.

3.3. Анализ предварительной оплаты за услуги.

Ознакомиться с тарифами на предприятии на основные услуги. Охарактеризовать методы оплаты за основные услуги. Ознакомиться с порядком и формами выписывания счетов. Добавить образцы к отчету. Охарактеризовать кассовые и персональные чеки, гарантированное обслуживание чеков. Проанализировать организацию расчетов с использованием пластиковых карточек, использование системы оплаты услуг через Интернет.

3.4. Анализ оказания основных и дополнительных услуг на предприятии сервиса.

Ознакомиться с особенностями процесса оказания услуг. Охарактеризовать обслуживания клиентов подразделениями предприятия.

Ознакомиться с особенностями системы обеспечения безопасности клиента. Ознакомиться с видами дополнительных услуг, дать их краткую характеристику. Исследовать использование информационных стендов на предприятии. Ознакомиться с рассмотрением жалоб клиентов.

3.6. Анализ конечного расчета за оказанные услуги.

Изучить порядок процедуры расчета. Ознакомиться с оформлением бланков строгой отчетности. Добавить образцы к отчету. Проанализировать процесс оформления документации и предоставлении гарантийных обязательств.

4. Индивидуальное задание.

Предоставить фотографию рабочего времени работника предприятия (по заданию руководителя практики от университета) и сделать ее анализ.

9. ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ

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

Индивидуальное задание должно быть связано с деятельностью базы практики. Задача формулируется с учетом специфики исследуемого

предприятия, обслуживающего контингента, месторасположения предприятия, состава подразделений, и тому подобное.

Индивидуальное задание может быть связано с темами исследовательских работ, которые выполняются на кафедре (хозрасчетных или бюджетных).

Перечень индивидуальных заданий:

1. Анализ обеспечения техническими средствами предприятия сервиса, рекомендации по его улучшению.
2. Роль персонала предприятия в формировании и поддержании имиджа предприятия сервиса.
3. Характеристика организации рабочего места администратора с указанием необходимых требований.
4. Требования к организации процессов обслуживания на предприятии.
5. Проведение исследования степени механизации труда на предприятии питания.
6. Определение основных групп потребителей услуг на данном предприятии, рекомендации относительно особенностей их обслуживания.
7. Анализ штатного расписания предприятия сервиса, установление рационального количества персонала различных отделов, учитывая мощность предприятия.
8. Охарактеризовать действующую структуру управления предприятия.
9. Разработка предложений по совершенствованию организации одного из подразделений предприятия сервиса.
10. Определение степени автоматизации предприятия сервиса, характеристика автоматизированных рабочих мест и их функциональное назначение.
11. Характеристика и анализ состояния материально-технической базы предприятия сервиса.
12. Анализ требований нормативной документации по оказанию услуг предприятием сервиса.
13. Характеристика потребностей потребителей предприятий сервиса и способы их удовлетворения.

10. ЗАНЯТИЯ И ЭКСКУРСИИ ВО ВРЕМЯ ПРАКТИКИ

Во время прохождения практики обучающийся под контролем руководителя от кафедры обязан ознакомиться с работой предприятия сервиса. Руководители практики обязаны проводить с обучающимися индивидуальные занятия по отдельным темам и разделам, во время которых наиболее совершенствуется техника и мастерство обучающегося, повышаются его профессиональные знания.

Во время практики возможно проведение занятий в виде лекций, семинаров, практических работ, которые будут способствовать углублению

теоретических знаний и сочетание их с практикой, раскрытию обучающимися перспектив развития специальности и их подготовке к следующему изучению в вузе дисциплин учебного плана.

Экскурсии во время практики проводятся с целью достижения обучающимися наиболее полного представления о базе практики, ее структуру, взаимодействие ее отдельных подразделений, действующую систему управления. Экскурсии целесообразно проводить не только на базе, но и на других предприятиях, организациях и учреждениях смежных отраслей.

11. УЧЕБНЫЕ ПОСОБИЯ

1. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: учебник / С. И. Байлик. — 2-е изд., перераб. и доп. — К. : Дакор, 2009. - 368 с.
2. Вахнина Т. Н. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Вахнина Т. Н., О. С. Долгих . — Курск : Деловая полиграфия, 2019 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ., 2018 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ
3. Веснин В.Р. Управление персоналом : теория и практика : учебник / В.Р. Веснин. — М. : ТК Велби, Изд-во Проспект, 2007. — 688 с.
4. Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие для бакалавров / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. — 2-е изд. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 207 с. — ISBN 978-5-394-03220-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83130.html>
5. Волков Ю.Ф. Технология гостиничного обслуживания : учебник / Ю.Ф. Волков. — Изд.2-е. — Ростов н/Д: Феникс, 2005. —384 с.
6. Волков Ю.Ф. Интерьер и оборудование гостиниц и ресторанов/ Ю.Ф.Волков. — Ростов н/Д: Феникс, 2005. — 350 с.
7. Герчиков В.И. Управление персоналом : работник – самый эффективный ресурс компании : учеб. пособие / В.И. Герчиков. — М. : ИНФРА-М, 2008. — 282 с.
8. Захарова, Н. А. Основы гостиничного дела : учебное пособие / Н. А. Захарова. — Москва : Ай Пи Ар Медиа, 2020. — 297 с. — ISBN 978-5-4497-0308-8. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/93543.html>
9. Карев, В. Н. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учеб. пособие / В. Н. Карев, О. А. Фокина, А. Г. Елин . — Волгоград : ВолгГТУ, 2019 . — Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ
10. Карнаухова В.К. Сервисная деятельность: учебное пособие / под общ. ред. Ю.М. Краковского. — М.: ИКЦ «МарТ»; Ростов н/Д: Издательский центр «МарТ», 2006. — 256 с.
11. Мальшина, Н. А. Сервисология. Потребности человека [Электронный ресурс] : учебное пособие для бакалавров / Н. А. Мальшина, Н. И. Ермакова.

- Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.
— 144 с. — 978-5-394-02854-0. — Режим доступа:
<http://www.iprbookshop.ru/62607.html>
12. Медлик, С. Гостиничный бизнес : учебник для студентов вузов, обучающихся по специальностям сервиса (230000) / С. Медлик, Х. Инграм ; перевод А. В. Павлов. — Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 240 с. — ISBN 5-238-00792-2. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/71186.html>
13. Неретина, Т. Г. Основы сервисной деятельности: учебно-методический комплекс. / Т. Г. Неретина. - М.: МПСИ, 2013. - 238с.
14. Овчаренко, Н. П. Организация гостиничного дела : учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. — Москва : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 204 с. — ISBN 978-5-394-02514-3. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/75213.html>
15. Павлова, Г. Ю. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Г. Ю. Павлова . — М. : КНОРУС. 2018. Локал. компьютер сеть НБ ДонНУЭТ.
16. Практика сервиса в индустрии гостеприимства и туризма : учеб. пособ. / С. С. Скобкин. — М. : Магистр : ИНФРА-М, 2010. - 493 с.
17. Радченко Л. А. Организация производства на предприятиях общественного питания : учеб. / Л. А. Радченко. - Ростов н/Д : Феникс, 2008. — 373с.
18. 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.
19. Руденко Ж.А. Сервисная деятельность: Учебное пособие/ Ж.А. Руденко. — М.: Дашков и Ко, 2015. — 208с.

12. ФОРМЫ И МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ

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

Преподаватели-руководители практики от университета систематически, не менее чем 2 раза 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 - руководитель практики 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. кафедры, 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 составляют 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.

2. Ознакомление с основными подразделениями предприятия сервиса и их функциями.

2.1. Знакомство со службами предприятия: названия служб, их функции и квалификационный состав. Система взаимодействия между различными подразделениями.

2.2. Структура подчинения сотрудников различных подразделений. Должности и квалификация рабочих, их взаимодействие.

2.3. Должностные обязанности (инструкции) и навыки, необходимые для исполнения должностных обязанностей.

3. Анализ технологического цикла обслуживания клиента.

3.1. Анализ системы заказа услуг на предприятии.

3.2. Анализ процесса регистрации клиентов.

3.3. Анализ правил предварительной оплаты за основные услуги.

3.4. Анализ перечня основных и дополнительных услуг на предприятии.

3.5. Конечный расчет за оказанные услуги.

4. 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;

- фактический месячный график выхода на работу персонала предприятия сервиса;

- должностные инструкции отдельных работников предприятия сервиса.

Отчет с текстовым документом оформляется согласно требованиям ГОСТ 2.106.68 «ЕСКД. Общие требования к текстовым документам» на бумаге формата А-4 (210 x 297 мм).

Текст отчета должен быть напечатан на ПК.

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 подразделения состоит из номеров раздела и подраздела, разделенных точкой.

Графики, рисунки, схемы и другие иллюстративные материалы помещают 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 помещают 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 и подпись руководителя предприятия – базы практики. Образец оформления титульного листа приведен в Приложении.

Порядок брошюровки: титульный лист, содержание, введение, основной раздел в соответствии с программой практики и индивидуального задания, 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* (А);

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)	<p>ОТЛИЧНО (EXCELLENT) – соответствует выявлению всестороннего знания программного материала, который обучающийся должен подтвердить в следующем:</p> <ul style="list-style-type: none"> - иметь четкое представление о производственной структуре предприятия сервиса, характер работ, выполняемых основными структурными подразделениями и всеми составляющими инфраструктуры предприятия, должностные обязанности сотрудников различных отделов и подразделений предприятия сервиса; - знать технологический цикл обслуживания потребителя услуг, особенности предоставления основных и дополнительных услуг на предприятии, уметь анализировать состояние сервисной деятельности, характеризовать этапы всего процесса обслуживания на сервисном предприятии; - уметь исследовать, анализировать и разрабатывать рекомендации и предложения по повышению эффективности работ подразделений предприятия, отдельных видов деятельности. Делать выводы.
B	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>
C	75-79		<p>ХОРОШО (GOOD) – в целом выполнена содержательная работа по задачам практики, но с принципиальными ошибками (до 15 %).</p>

По шкале ECTS	Сумма баллов за все виды учебной деятельности	По государственной шкале	Критерии
			Изложение итогового материала неполное или не завершённое.
D	70-74	«Удовлетворительно» (3)	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 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, выполнившие программу практики в соответствии с календарным планом и предоставившие отчет, индивидуальное задание, заполненный дневник. Отчет должен быть представлен руководителю практики от предприятия в последний день практики. Отчет по практике обучающимся защищается перед комиссией, назначенной заведующим кафедрой с дифференцированной оценкой. В состав комиссии входят преподаватель-руководитель практики от кафедры и, по возможности, от базы практики.

Оценка за практику вносится в ведомость защиты отчета по практике и в зачетную книжку обучающегося за подписью председателя комиссии. Оценка обучающегося за практику учитывается стипендиальной комиссией при назначении стипендии вместе с его оценками по результатам итогового контроля.

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.

16. ЛИТЕРАТУРА

1. Закон ДНР «О защите прав потребителей» Принят Народным Советом ДНР 5 июля 2015 г.
2. Услуги населению. Термины и определения (Переиздание) : ГОСТ 50646-2012. - [Дата введения 2014-01-01]. – М.: Стандартинформ, 2020. – 36 с. (Межгосударственный стандарт).
3. Услуги населению. СПА-услуги. Общие требования (Переиздание): ГОСТ Р 55321-2012. - [Дата введения 2014-01-01]. – М.: Стандартинформ, 2014. – 28с. (Национальный стандарт Российской Федерации).
4. Услуги бытовые. Услуги парикмахерских салонов красоты. Общие технические условия: ГОСТ Р 51142-2019 - [Дата введения 2019-10-01]. – М.: Стандартинформ, 2019. – 41 с. (Национальный стандарт Российской Федерации).
5. Бытовое обслуживание населения. Термины и определение (Переиздание) : ГОСТ Р 57137-2016. - [Дата введения 2017-06-01]. – М.: Стандартинформ, 2017. – 33с. (Национальный стандарт Российской Федерации).
6. Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг ГОСТ Р 50694-2013. - [Дата введения 2015-01-01]. – М.: Стандартинформ, 2014. – 26 с. (Национальный стандарт Российской Федерации).
7. Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Общие требования ГОСТ Р 52024-2003. - [Дата введения 2003-07-01]. – М.: ИПК Издательство стандартиов, 2003. – 30 с. (Государственный стандарт Российской Федерации).

8. Услуги физкультурно-оздоровительные и спортивные. Требования безопасности потребителей (с Изменениями №1) ГОСТ Р 52025-2003. - [Дата введения 2003-07-01]. – М.: ИПК Издательство стандартов, 2003. – 30 с. (Государственный стандарт Российской Федерации).
9. Услуги бытовые. Классификация организаций : ГОСТ 32610-2014. - [Дата введения 2016-01-01]. – М.: Стандартиформ, 2014. – 26 с. (Межгосударственный стандарт).
10. Байлик С. И. Гостиничное хозяйство: учебник / С. И. Байлик. — 2-е изд., перераб. и доп. — К. : Дакор, 2009. - 368 с.
11. Бариленко В.И. Анализ хозяйственной деятельности: Учебное пособие/ В.И. Бариленко. - М.: Издательство «Омега-Л», 2014. - 414 с.
12. Виноградова М.В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы туризма: учебник/ М.В. Виноградова, З.И. Панина. М.: Дашкови К. 2013. - Электронный учебник. – 488с.
13. Грибов В.Д., Леонов А.Л. Экономика предприятия сервиса/ В.Д. Грибов, А.Л. Леонов. - М. : КноРус, 2013. - 277 с.
14. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах : учебник/ М.А. Ехина. ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления", 2015. – 240с.
15. Организация гостиничного дела : метод. рекомендации преподавателю/ сост. О.М. Сергачева. – Красноярск : СФУ ТЭИ, 2015. – 10с.
16. Овчаренко Н.П. Организация гостиничного дела: Учебное пособие для бакалавров / Н. П. Овчаренко, Л. Л. Руденко, И. В. Барашок. – М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и Ко », 2015 – 208 с.
17. Папирян Г.А. Менеджмент в индустрии гостеприимства (отели и рестораны)/ Г.А. Папирян. - М.: ОАО «НПО Изд-во «Экономика», 2007. – 207с.
18. Потапова И.И. Организация гостей в процессе проживания : учебник/ И.И. Потапова. ФГБОУ ВПО "Государственный университет управления", 2015. – 320с.
19. Радионова Н.С. Организация гостиничного дела: Учебное пособие / Н. С. Радионова, Е. В. Субботина, Л. Э. Глаголева, Е. А. Высотина. – СПб.: Троицкий мост, 2014. – 352 с.
20. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах: Учебное пособие / А. В. Сорокина. – М.: Альфа-М: ИНФРА-М, 2014. – 304 с.

Приложение

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

Кафедра сервиса и гостиничного дела

ОТЧЕТ

о прохождении производственной (сервисной) 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
Дыбок Валентина Владимировна, старший преподаватель

ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ (СЕРВИСНАЯ) ПРАКТИКА

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

для обучающихся
2 курса очной и 3 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