

В соответствии с ФГОС ВО бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 **Сервис** практика является обязательным разделом основной образовательной программы бакалавриата. Она представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. При реализации данной программы бакалавриата предусматриваются следующие виды практик:

- Учебная;
- Производственная.

Университетом заключены договоры с различными предприятиями и учреждениями для прохождения данного вида практик. Среди них: предприятия автосервиса, автотранспортные и логистические предприятия.

Учебная практика включает в себя несколько этапов: практика по получению первичных профессиональных умений, по сервисной деятельности и по организации предприятий сервиса.

### **УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА**

#### **Компетенции, формирующиеся у студентов во время прохождения практики.**

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен приобрести следующие практические навыки, умения, общекультурные и профессиональные компетенции:

ОК-4 – владеть основными методами организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий ;

ОК-9 – способностью к работе в коллективе, в том числе применяя принципы и методы организации и управления малыми и средними коллективами;

ОК-13 – владеть основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, иметь навыки работы с компьютером как средством управления информацией; работать с информацией в глобальных компьютерных сетях;

ОК-15 – стремиться к постоянному личностному развитию и повышению профессионального мастерства; с помощью коллег критически оценить свои достоинства и недостатки, делать необходимые выводы;

ОК-16 – самостоятельно применять методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций, сохранения своего здоровья, нравственного и физического самосовершенствования;

ПК-2 – выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.

#### **ЗНАТЬ:**

- профессиональную терминологию, принципы оценки хозяйственной деятельности предприятия;
- основы информационных технологий в индустрии сервиса;

- основные принципы и технологии проектирования и организации сервисных услуг;
- методы и средства познания, обучения и самоконтроля для приобретения новых знаний и умений, развития социальных и профессиональных компетенций;
- методы, способы и средства получения, хранения, переработки информации;
- методы организации безопасности жизнедеятельности людей, их защиты от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий;
- основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности.

### **УМЕТЬ:**

- применять коммуникативные техники и технологии делового общения;
- работать с электронными картографическими программами и выполнять простейшую обработку данных полученных с помощью навигаторов;
- использовать существующие пакеты прикладных программ для решения конкретных задач профессиональной деятельности в индустрии сервиса;
- диагностировать и выявлять различные типы проблемных ситуаций в обслуживании потребителя;
- находить, анализировать и обрабатывать научно-техническую информацию в области сервисной деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- организовывать работу исполнителей, принимать управленческие решения в организации сервисной деятельности;
- организовать процесс обслуживания потребителя.

### **ВЛАДЕТЬ:**

- навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе обслуживания клиентов;
- основными коммуникативными методами и приемами делового общения в профессиональной сфере;
- первичными профессиональными умениями и навыками;
- навыками анализа эффективности применяемых прикладных программ, работы с прикладными программными средствами;
- навыками межкультурным коммуникациям в индустрии сервиса;

Учебная практика включает в себя:

- Практику по получению первичных профессиональных умений – 1 курс (две недели);
- Практику по сервисной деятельности – 2 курс (две недели);
- Практику по организации предприятий сервиса – 3 курс (две недели).

## **ОРГАНИЗАЦИЯ ПРАКТИКИ И РУКОВОДСТВО РАБОТОЙ СТУДЕНТОВ**

**Учебная** практика проводится на предприятиях и организациях сервиса, которые определены кафедрой как базовые. Практика для студентов осуществляется на предприятиях, с которыми кафедра заключила договоры. Местом проведения учебной практики может быть определен учебный туристский центр ЛГУ имени А.С. Пушкина «Царскосельский кампус».

Методическое руководство и контроль прохождения практики от кафедры осуществляют профессоры, доценты и преподаватели кафедры. Основой прохождения учебной практики является ее программа, которая может корректироваться.

**Во время прохождения практики студенты ведут дневник.**

**Дневник** является одним из обязательных документов практиканта. Студент должен ежедневно кратко записывать в дневнике, что им сделано за день по выполнению календарного плана прохождения практики. После завершения практики дневник вместе с отчетом должен быть просмотрен руководителем практики, который составляет отзыв и подписывает его.

По итогам прохождения практики студенты **оформляют отчет** и защищают его на зачете.

В соответствии с назначением и характером различных видов практик определяются их цели и задачи.

### **Практика «По получению первичных профессиональных умений»**

Цель практики по получению первичных профессиональных умений – является приобретение начальных практических навыков и теоретических являются получение первичных профессиональных умений и навыков, подготовка студентов к осознанному и углубленному изучению специальных дисциплин, привитие им практических профессиональных умений и навыков по направлению сервиса.

#### Задачи практики:

- знакомство со структурой предприятия сервиса;
- изучение основных направлений деятельности предприятия;
- изучение технологий обслуживания клиентов;
- приобретение начальных практических умений и навыков;
- формирование навыков оформления материалов и отчетов практик.

## СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Практика состоит из трёх основных этапов.

*Подготовительный этап.* На данном этапе проводится установочная конференция, на которой решаются организационные вопросы: руководитель практики знакомит студентов с внутренним распорядком дня, дисциплинарным режимом в период практики, а также с правилами техники безопасности. Кроме того, здесь даются вводные установки, определяются задачи и порядок прохождения практики, основные этапы работ, а также проводятся вводные лекции по некоторым темам.

*Основной этап.* На данном этапе студенты знакомятся с предприятием сферы сервиса: изучают основные направления деятельности предприятия, его структуру, штатное расписание, должностные инструкции работников, стандарты обслуживания клиентов. Каждому студенту во время практики будут созданы условия для приобретения навыков рабочих профессий.

*Заключительный этап.* Обработка материалов собранных во время практики, их оформление, а также формулировка выводов на основе полученных знаний. В конечном итоге каждый студент должен представить отчёт, оформленный в соответствии с существующими требованиями.

## УЧЁТ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ

По итогам практики каждый студент сдаёт отчёт.

Структурными элементами отчета являются: титульный лист, реферат, содержание (введение, основная часть, заключение), список использованных источников, приложения.

Во *введении* приводятся цель, задачи, место, дата начала и продолжительность практики; перечень основных работ и заданий, выполненных в процессе практики.

В *основной части отчета*, излагаются материалы отражающие характеристику работы гостиничного предприятия, характеристику рабочего места практиканта, выполняемые функции и материалы о выполнении индивидуального задания.

В *заключении* формулируются основные навыки и умения, приобретенные во время практики; выводы и рекомендации по результатам всей работы.

В *списке использованных источников* необходимо отразить все использованные ресурсы, включая книги, статьи из журналов, газет, методические материалы, нормативные документы, информационные порталы и сайты. Список источников формируется в алфавитном порядке, информационные ресурсы указываются после всех источников. Ссылки на источники отражаются в тексте отчета.

Приложения могут включать графические материалы, промежуточные

расчеты, заявку на участие в инновационном проекте, научном конкурсе, гранте.

Отчет предоставляется руководителю, который принимает на его основании зачет и выставляет оценку.

## ЛИТЕРАТУРА

### *Основная:*

1. Болгов И.В., Агарков А.П. Инфраструктура предприятий сервиса: учебник.- М.: Академия, 2011.
2. Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: учебник. М: ИНФРА – М., 2010.
3. Михеева Н.А., Галенская Л.Н. Менеджмент в социально-культурной сфере: учебное пособие. - СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2008.

### *Дополнительная:*

4. Романович Ж.А., Калачёв С.Л. Сервисная деятельность: Учебник. – М.: Дашков и К 2013, 284 с. – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/172183>
5. Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие. – М.: Интермедия 2015, 186 с. – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/174317>
6. Матолыгина Н.В., Руглова Л.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса: учебное пособие. – М.: Интермедия 2013, 160 с. – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/174320>
7. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учебник для вузов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2002.

## **Практика «По сервисной деятельности»**

**Цель практики** закрепление, расширение, углубление и систематизация знаний, полученных при изучении специальных дисциплин, на основе изучения деятельности конкретной организации, приобретение первоначального практического опыта.

### **Задачи практики:**

- изучение стратегии и основных направлений деятельности сервисной деятельности;
- изучение технологий обслуживания клиентов;
- изучение учредительных и нормативных документов предприятия;
- приобретение начальных практических навыков;
- изучение особенностей предприятий сервиса региона и посещение наиболее значимых из них.

## **СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ «По сервисной деятельности»**

Изучение особенностей оказания сервисных услуг на предприятиях сферы сервиса Санкт-Петербург и/или Ленинградская область. Выявление особенностей технологий сервисной деятельности.

Изучение первичных сведений о предприятии:

- История создания и развития предприятия;
- Ознакомление с учредительными документами, нормативными материалами;
- Организационно-правовая форма предприятия и форма собственности;
- Организационная структура и взаимодействие подразделений;
- Ознакомление с работой основных категорий работников, их должностных инструкций;
- Основные задачи, виды деятельности предприятия;
- Стратегия развития предприятия.

## **УЧЁТ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ**

По итогам практики каждый студент сдаёт отчёт. Структурными элементами отчета являются: титульный лист, реферат, содержание (введение, основная часть, заключение), список использованных источников, приложения.

Во *введении* приводятся цель, задачи, место, дата начала и продолжительность практики; перечень основных работ и заданий, выполненных в процессе практики.

В *основной части отчета*, излагаются материалы отражающие характеристику работы гостиничного предприятия, характеристику рабочего места практиканта, выполняемые функции и материалы о выполнении индивидуального задания.

В *заключении* формулируются основные навыки и умения, приобретенные во время практики; выводы и рекомендации по результатам всей работы.

В *списке использованных источников* необходимо отразить все использованные ресурсы, включая книги, статьи из журналов, газет, методические материалы, нормативные документы, информационные порталы и сайты. Список источников формируется в алфавитном порядке, информационные ресурсы указываются после всех источников. Ссылки на источники отражаются в тексте отчета.

Приложения могут включать графические материалы, промежуточные расчеты, заявку на участие в инновационном проекте, научном конкурсе, гранте.

Отчет предоставляется руководителю, который принимает на его основании зачет и выставляет оценку.

## ЛИТЕРАТУРА

### *Основная:*

Болгов И.В., Агарков А.П. Инфраструктура предприятий сервиса: учебник.- М.: Академия, 2011.

Романович Ж.А., Калачёв С.Л. Сервисная деятельность: Учебник. – М.: Дашков и К 2013, 284 с. – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/172183>

### *Дополнительная:*

Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие. – М.: Интермедия 2015, 186 с. – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/174317>

Матолыгина Н.В., Руглова Л.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса: учебное пособие. – М.: Интермедия 2013, 160 с. – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/174320>

Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учебник для вузов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2002.

Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: учебник. М: ИНФРА – М., 2010.

Михеева Н.А., Галенская Л.Н. Менеджмент в социально-культурной сфере: учебное пособие. - СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2008.

## **Практика «По организации предприятий сервиса»**

**Цель практики «По организации предприятий сервиса»** - закрепление, расширение, углубление и систематизация знаний, полученных при изучении специальных дисциплин, на основе изучения крупнейших предприятий сферы сервиса.

### **Задачи практики:**

- изучить технологии организации сервисных услуг;
- сформировать представление о правилах проведения групповых туров;
- изучить особенности функционирования ведущих предприятий сферы сервиса.

## **СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ «По организации сервисной деятельности»**

- Ознакомление с ведущими предприятиями сферы сервиса региона.
- Ознакомление с деятельностью по оказанию услуг.
- Ознакомление с деятельностью по продвижению сервисных услуг.

- Ознакомление с основами производственно-технологической деятельности предприятий сервиса в регионе.

## УЧЁТ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ПРАКТИКИ

По итогам практики каждый студент сдаёт отчёт. Структурными элементами отчета являются: титульный лист, реферат, содержание (введение, основная часть, заключение), список использованных источников, приложения.

Во *введении* приводятся цель, задачи, место, дата начала и продолжительность практики; перечень основных работ и заданий, выполненных в процессе практики.

В *основной части отчета*, излагаются материалы отражающие характеристику работы гостиничного предприятия, характеристику рабочего места практиканта, выполняемые функции и материалы о выполнении индивидуального задания.

В *заключении* формулируются основные навыки и умения, приобретенные во время практики; выводы и рекомендации по результатам всей работы.

В *списке использованных источников* необходимо отразить все использованные ресурсы, включая книги, статьи из журналов, газет, методические материалы, нормативные документы, информационные порталы и сайты. Список источников формируется в алфавитном порядке, информационные ресурсы указываются после всех источников. Ссылки на источники отражаются в тексте отчета.

Приложения могут включать графические материалы, промежуточные расчеты, заявку на участие в инновационном проекте, научном конкурсе, гранте.

Отчет предоставляется руководителю, который принимает на его основании зачет и выставляет оценку.

## ЛИТЕРАТУРА

### *Основная:*

Болгов И.В., Агарков А.П. Инфраструктура предприятий сервиса: учебник.- М.: Академия, 2011.

Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие. – М.: Интермедия 2015, 186 с. – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/174317>

Романович Ж.А., Калачёв С.Л. Сервисная деятельность: Учебник. – М.: Дашков и К 2013, 284 с. – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/172183>

### *Дополнительная:*



Матолыгина Н.В., Руглова Л.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса: учебное пособие. – М.: Интермедия 2013, 160 с. – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/174320>

Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учебник для вузов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2002.

Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: учебник. М: ИНФРА – М., 2010.

Михеева Н.А., Галенская Л.Н. Менеджмент в социально-культурной сфере: учебное пособие. - СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2008.

### **ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА**

Производственная практика студентов направления 43.03.01 Сервис является неотъемлемой частью учебного процесса и важным этапом в теоретической и профессиональной подготовке бакалавров.

Производственная практика является одним из основных видов практики студентов высших учебных заведений.

Организация **производственной** практики направлена на обеспечение непрерывности и последовательности овладения студентами профессиональной деятельностью в соответствии с требованиями к уровню подготовки выпускника.

**Производственная практика студентов проводится на предприятиях, в учреждениях и организациях сферы сервиса транспортных средств.**

Для руководства практикой студентов назначаются руководители практики от высшего учебного заведения и от предприятий (учреждений, организаций).

Сроки проведения производственной практики устанавливаются высшим учебным заведением с учетом теоретической подготовленности студентов, возможностей учебно-производственной базы высшего учебного заведения и организаций и в соответствии с учебным планом и годовым календарным учебным графиком.

Студентам, имеющим стаж практической работы по профилю подготовки, по решению кафедры на основе промежуточной аттестации может быть зачтена производственная (за исключением преддипломной) практики.

С момента зачисления студентов в период производственной практики в качестве практикантов на рабочие места на них распространяются правила охраны труда и правила внутреннего распорядка, действующие в организации.

**Форма и вид отчетности (дневник, отчет) студентов о прохождении практики определяются высшим учебным заведением.**

Формы аттестации результатов практики устанавливаются учебным планом вуза с учетом требований ФГОС ВПО.

**Оценка по производственной практике или зачет приравнивается к оценкам (зачетам) по теоретическому обучению и учитывается при подведении итогов общей успеваемости студентов.**

На производственную практику отводится 9 ЗЕТ (324 часа) 6 недель.

**Цель производственной практики** – приобретение практических навыков самостоятельной работы в функциональных основных подразделениях организации (предприятия) сервиса транспортных средств и изучение их работы.

**Задачи производственной практики:**

- более углублённое освоение студентами сервисного потенциала города и края;
- внимательное изучение особенностей организации сервисного обслуживания предприятиями;
- изучение маркетинговых аспектов деятельности конкретного предприятия;
- разработка маркетингового плана на ближайшую перспективу.

Для выполнения этих задач студенты должны описать предприятия и их сферы деятельности, дать перечень фирм работающих в этой сфере в регионе, описать трудовые коллективы их структуру управления; потребителей и клиентов фирмы, выделить дополнительные элементы обслуживания на несколько видов, предоставить внутреннюю документацию (копии) по основным видам деятельности (прейскуранты, расчёты стоимости, договоры с поставщиками, клиентами, информационные листы, технологические карты, должностные инструкции).

**Компетенции, формирующиеся у студентов во время прохождения практики.**

В результате прохождения учебной практики обучающийся должен приобрести следующие практические навыки, умения, общекультурные и профессиональные компетенции:

ОК-3 – принимать меры по сохранению и защите экосистемы в ходе общественной и профессиональной деятельности;

ОК-6 – демонстрировать гражданскую позицию, интегрированность в современное общество, нацеленность на его совершенствование на принципах гуманизма и демократии;

ОК-8 – способностью к социальному взаимодействию на основе принятых моральных и правовых норм, социальных стандартов; демонстрировать уважение к людям, толерантность к другой культуре, готовность к поддержанию партнерских отношений;

ОК-Ю – осуществлять деятельность, связанную с руководством или действиями отдельных сотрудников, оказывать помощь подчиненным;

ОК-14 – участвовать в работе над инновационными проектами,

используя базовые методы исследовательской деятельности;

ОК-18 – готовностью к компромиссу с потребителем по возможному варианту и требуемому качеству обслуживания;

ПК-4 – готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;

ПК-5 – готовностью к разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений;

ПК-13 – готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.

### **ЗНАТЬ:**

- теоретические основы работы в контактной зоне с потребителем;
- основы консультирования, согласования вида, формы и объема процесса сервиса;
- теоретические основы технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений;
- теоретические основы организационно-управленческой деятельности;
- теоретические основы организации процесса обслуживания потребителя;
- основы зарубежного опыта сервисной деятельности.

### **УМЕТЬ:**

- работать в коллективе, руководить людьми и подчиняться;
- реализовывать услуги с использованием информационных и коммуникативных технологий;
- общаться с потребителями в контактной зоне;
- организовать процесс обслуживания потребителя.

### **ВЛАДЕТЬ:**

- методами руководства людьми;
- методами работы в трудовых коллективах предприятий индустрии сервиса;
- методами организации работы исполнителей, принятия управленческих решений в организации сферы сервиса, в том числе с учетом социальной политики государства;
- навыками разработке и реализации технологии процесса сервиса, формированию клиентурных отношений;
- навыками организации процесса обслуживания потребителя.

## **СОДЕРЖАНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

### **1. Изучение первичных сведений о предприятии:**

- История создания и развития предприятия;
- Ознакомление с учредительными документами, нормативными материалами;
- Организационно-правовая форма предприятия и форма собственности;
- Организационная структура и взаимодействие подразделений;

- Ознакомление с работой основных категорий работников, их должностных инструкций;
- Основные задачи, виды деятельности предприятия;
- Стратегия развития предприятия;
- Анализ внутренней среды;
- Анализ внешней среды;

## **2. Изучение производственной деятельности предприятия:**

- Организация и технология оказания услуг;
- Изучение работы отдела продаж, технологии обслуживания;
- Организация обслуживания клиентов;
- Себестоимость услуг;
- Анализ текущих расходов;
- Уплачиваемые налоги;
- Анализ прибыли и эффективности деятельности;

## **3. Изучение экологически безопасных аспектов деятельности предприятия:**

- Лицензирование и сертификация деятельности;
- Страхование туристов, багажа;
- Стандартизация услуг;
- Информационные технологии на предприятии
- Реклама
- Управление персоналом (социальная поддержка сотрудников)

## **ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ И РУКОВОДСТВО РАБОТОЙ СТУДЕНТОВ**

**Производственная** практика студентов проводится на предприятиях и организациях сервиса транспортных средств, которые определены кафедрой как базовые. При этом кафедрой по заявлению студентов может быть рассмотрена возможность прохождения практики в других организациях и предприятиях.

Производственная практика для студентов направления 43.03.01 осуществляется на предприятиях, с которыми кафедра заключила договоры.

Документом, удостоверяющим направление студента на производственную практику от университета, является направление, выданное каждому студенту.

Методическое руководство и контроль прохождения производственной практики от кафедры осуществляют профессоры, доценты и преподаватели кафедры, а от базы практики – начальники структурных подразделений или ведущие специалисты, закрепленные приказом руководителя предприятия.

Основой прохождения производственной практики является ее программа, которая может корректироваться с учетом пожеланий и

конкретных целей и задач студента.

**Во время прохождения практики студенты ведут дневник.**

**Дневник** является одним из обязательных документов практиканта. Студент должен ежедневно кратко записывать в дневнике, что им сделано за день по выполнению календарного плана прохождения практики. После завершения практики дневник вместе с отчетом должен быть просмотрен руководителем практики, который составляет отзыв и подписывает его.

**Руководители практики от университета:**

- устанавливают связь с руководителями практики от организации и совместно с ними составляют рабочую программу проведения практики;
- определяет индивидуальное задание и форму его выполнения;
- принимают участие в распределении студентов по рабочим местам или перемещении их по видам работ;
- несут ответственность совместно с руководителем практики от организации за соблюдение студентами правил техники безопасности;
- осуществляют контроль соблюдения сроков практики и ее содержания;
- оказывают методическую помощь студентам при выполнении ими индивидуальных заданий и сборе материалов к выпускной (квалификационной работе);
- консультируют студента по возможным вопросам;
- проверяют выполнение программы практики;
- проверяют отчет, проводят защиту отчета и оценивают результаты выполнения студентами программы практики.

**Предприятие обязано:**

- оформить приказом зачисление студента на практику;
- обеспечить рабочим местом и необходимыми нормативно-справочными материалами;
- выделить консультанта;
- оказать содействие в изучении нормативных документов и анализе материалов для дипломной работы;
- контролировать выполнение программы;
- по окончании практики проверить отчет, дать письменную характеристику, в которой отразить своевременность явки студентов на практику, овладение навыками практической работы, соблюдение трудовой дисциплины и др.

**В процессе прохождения практики студенты обязаны:**

- подчиняться правилам внутреннего распорядка предприятия (организации) и соблюдать трудовую дисциплину;
- выполнять в полном объеме программу практики;
- исполнять производственные задачи и разовые поручения на базе практики;
- принимать участие в работе совещаний, семинаров, проводимых на предприятии;
- изучать, систематизировать и анализировать материал для дипломной работы в соответствии с планом работы, согласованным с научным руководителем;

- выполнять индивидуальное задание, предусмотренное темой дипломной работы
- в установленный кафедрой СКСиТ срок предоставить отчет о результатах практики с отзывом руководителя, заверенным печатью.

### **СТРУКТУРА, СОДЕРЖАНИЕ И ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ОТЧЕТА О ПРАКТИКЕ**

По итогам практики студенты представляют на кафедру текстовой отчет. В отчете отражается проделанная студентом работа. К отчету прилагаются копии документов, раскрывающих содержание форму всех технологических операций на предприятиях сервиса и туризма.

Все приложения нумеруются, в соответствующих местах отчета на них дается ссылка. Отчет должен носить аналитический характер, то есть содержать обобщенные выводы об основных направлениях развития деятельности базового предприятия.

Отчет оформляется студентом в течение 1-2 дней после окончания производственной практики в соответствии с графиком ее прохождения.

После окончания оформления документов студент подписывает у руководителя производственной практики от предприятия отчет, дневник, путевку и характеристику и заверяет их печатью. Оформленный отчет сдается на кафедру.

#### **К отчету прилагаются:**

- направление на практику с отметками о прибытии и убытии;
- характеристика, подписанная и заверенная руководителем предприятием;
- проекты, копии документов, составленных практикантом, согласно перечню, указанному в программе практики.

Документы подписываются студентом и руководителем практики. Защита практики осуществляется в течение недели после ее завершения.

**Итоги практики подводятся на итоговой конференции студентов.**

### **ТРЕБОВАНИЯ К СОДЕРЖАНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТА О ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ**

Производственная практика оценивается руководителем на основе отчета, составленного студентом.

Отчет о практике начинается с титульного листа. Далее следует представить программу производственной практики и содержание отчета.

Структурными элементами отчета по производственной практики являются титульный лист, содержание (введение, основная часть, заключение), список использованных источников, приложения.

Во *введении* приводятся цель и задачи практики.

В *основной части отчета*, в свободной форме, излагаются результаты прохождения производственной практики, в соответствии с программой практики.

В *заключении* формулируются основные выводы и рекомендации по результатам всей работы, степень достижения целей, поставленных во введении.

В *списке использованных источников* необходимо отразить все использованные ресурсы, включая книги, статьи из журналов, газет, методические материалы, нормативные документы, информационные порталы и сайты. Список источников формируется в алфавитном порядке, информационные ресурсы указываются после всех источников. Ссылки на источники отражаются в тексте отчета.

## СТРУКТУРА ОТЧЕТА

### Введение

Глава 1. Общая характеристика предприятия.

1.1 История создания и развития предприятия.

1.2 Учредительные и нормативные документы, организационно-правовая

1.3 форма предприятия и форма собственности.

1.4 Организационная структура предприятия и основные категории работников, их должностные инструкции.

1.5 Виды деятельности предприятия, стратегия развития, анализ внутренней и внешней среды.

Глава 2. Характеристика производственной деятельности предприятия.

2.1 Организация и технология предоставляемых услуг.

2.2 Изучение работы отдела продаж, технологии обслуживания и организация обслуживания клиентов.

2.3 Особенности маркетинговой стратегии предприятия.

2.4 Себестоимость услуг, анализ текущих расходов и эффективности.

2.5 Экологически безопасные аспекты деятельности предприятия.

2.6 Обязанности выполняемые практикантом на рабочем месте.

Глава 3. Пути совершенствования работы предприятия.

3.1 Анализ существующих проблем.

3.2 Предложения по совершенствованию деятельности предприятия.

Заключение.

Список литературы.

Зачет по производственной практике выставляется на основе:

- качества выполнения заданий;
- теоретических и профессиональных знаний;
- содержания, уровня и качества, представленных в отчете по практике

материалов, полноты раскрытия вопросов, изученных во время прохождения практики;

- календарного плана прохождения практики;
- отзыва из организации – базы учебной практики;
- результатов защиты отчета.

Студенты, не выполнившие в установленный срок программу практики и не получившие зачет, рекомендуются к отчислению.

## ЛИТЕРАТУРА

### *Основная:*

Болгов И.В., Агарков А.П. Инфраструктура предприятий сервиса: учебник.- М.: Академия, 2011.

Казакевич Т.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: учебное пособие. – М.: Интермедия 2015, 186 с. – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/174317>

Романович Ж.А., Калачёв С.Л. Сервисная деятельность: Учебник. – М.: Дашков и К 2013, 284 с. – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/172183>

### *Дополнительная:*

Матолыгина Н.В., Руглова Л.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса: учебное пособие. – М.: Интермедия 2013, 160 с. – Режим доступа: <http://www.knigafund.ru/books/174320>

Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учебник для вузов. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: ЮНИТИ - ДАНА, 2002.

Кибанов А.Я., Захаров Д.К. Коновалова В.Г. Этика деловых отношений: учебник. М: ИНФРА – М., 2010.

Михеева Н.А., Галенская Л.Н. Менеджмент в социально-культурной сфере: учебное пособие. - СПб.: Изд-во Михайлова В.А., 2008.