



Частное образовательное учреждение
высшего образования
Центросоюза Российской Федерации



**СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ**

ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА

Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

УТВЕРЖДЕНА

Протоколом заседания кафедры
социально-культурного сервиса
и туризма

02 сентября 2016 №1

Заведующий кафедрой

_____ С.В. Андреева

**ПРОГРАММА ПРАКТИКИ
УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА: ПРАКТИКА ПО
ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ
УМЕНИЙ И НАВЫКОВ**

направление 43.03.01 *Сервис*
направленность «Производственный сервис»

Квалификация (степень): БАКАЛАВР

Трудоёмкость 3 з.е.

Чита 2016

Программа учебной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков разработана в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению 43.03.01 *Сервис*, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 20 октября 2015 г. № 1169.

СОСТАВИТЕЛИ:

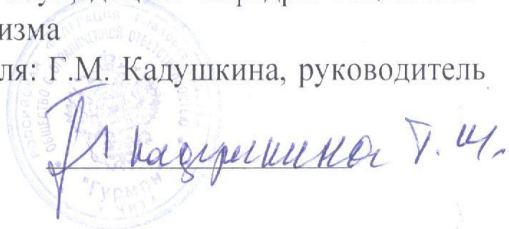
С.В. Андреева, канд. техн. наук, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма

Т. В. Сурикова ст. преподаватель кафедры социально-культурного сервиса и туризма

РЕЦЕНЗЕНТЫ:

Н.И. Рыжова, канд. экон. наук, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма

Представитель работодателя: Г.М. Кадушкина, руководитель ООО «Гурман», г. Чита.



Г.М. Кадушкина Т.Ч.

РЕКОМЕНДОВАНО К ИСПОЛЬЗОВАНИЮ В УЧЕБНОМ ПРОЦЕССЕ на заседании кафедры социально-культурного сервиса и туризма (протокол от «02» сентября 2016 г. № 1)

СОГЛАСОВАНО

Начальник УМО



Т.С. Аверячкина

Заведующий библиотекой



Л.Г. Беломестнова

Начальник ЦИТ



И. Г. Ширяев

1. ВИД ПРАКТИКИ, СПОСОБ И ФОРМА ЕЁ ПРОВЕДЕНИЯ

В соответствии с учебным планом обучающиеся направления 43.03.01 *Сервис*, направленность «*Производственный сервис*» проходят учебную практику.

Тип – учебная практика по получению первичных профессиональных умений и навыков.

Способ проведения практики – стационарная.

Форма проведения практики – концентрированная.

Программа учебной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков разработана на основе следующих нормативных документов:

- Порядок организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утв. Приказом Минобрнауки России от 19 декабря 2013 г. № 1367;

- Положение о практике обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования в СибУПК;

- Основная образовательная программа высшего образования по направлению 43.03.01 *Сервис*, направленность «*Производственный сервис*».

Учебную практику обучающиеся проходят в аудиториях и лабораториях института и на базовой кафедре вуза в отеле «Монблан», г. Чита.

Базовая кафедра учебной практики определена договорами, заключаемыми институтом и ООО «Монблан».

Методическое руководство и контроль за учебной практикой осуществляет кафедра социально-культурного сервиса и туризма.

К прохождению учебной практики допускаются обучающиеся, прослушавшие теоретический курс и успешно сдавшие все, предусмотренные учебным планом виды контроля (экзамены, зачеты, курсовые работы).

Цель практики - закрепить теоретические знания на практике, получить практические умения и навыки согласно требованиям Федерального государственного образовательного стандарта по направлению.

Задачи практики:

1. Познакомиться с нормативно-правовой базой предприятий по производству и предоставлению сервисных услуг.

2. Познакомиться с предприятиями сервисного обслуживания в г. Чите и Забайкальском крае.

3. Изучить материалы специальной и научно-технической литературы о производстве сервисных услуг в выбранной сфере.

4. Выявить особенности сервисного обслуживания, связанные с региональной спецификой.

5. Провести исследования и сбор необходимого практического материала. Написать отчет по практике.

2. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ, СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Результаты прохождения практики определяются приобретаемыми обучающимися компетенциями, т.е. его способностью применять знания, умения и личные качества в соответствии с задачами профессиональной деятельности.

Процесс прохождения учебной практики направлен на формирование следующих компетенций, приобретение следующих знаний, умений и навыков:

<p>Результаты освоения ООП: код и формулировка компетенции <i>(в соответствии с учебным планом)</i> или ее части</p>	<p>Планируемые результаты обучения: знания, умения, навыки и (или) опыт деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций и обеспечивающие достижение планируемых результатов освоения программы</p>
<p>ОПК-1 способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса</p>	<p>Знания (З): - теоретические аспекты применения информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности. Умения (У): - находить и использовать различные источники информации по объекту сервиса. Навыки /опыт деятельности (Н/О): - решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий.</p>

<p>ПК-3 готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности</p>	<p>Знания (З): - теоретические аспекты отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности Умения (У): - выделять и использовать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности Навыки /опыт деятельности (Н/О): - анализа научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.</p>
<p>ПК-9 способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности</p>	<p>Знания (З): - теоретические аспекты основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности. Умения (У): - выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя. Навыки /опыт деятельности (Н/О): - коммуникативные навыки.</p>
<p>ПК-11 готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>	<p>Знания (З): – теоретические аспекты работы в контактной зоне. – теоретические аспекты консультирования клиентов. Умения (У): – построения коммуникаций с потребителями в контактной зоне. Навыки /опыт деятельности (Н/О): – поведения работника в контактной зоне.</p>

3. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Учебная практика является составной частью учебного процесса и состоит в тесной взаимосвязи с теоретическим обучением бакалавров по направлению 43.03.01 *Сервис*. Производственная практика относится к разделу «Учебная практика. Индекс Б2.У.1».

Обучающиеся очной формы выходят на учебную практику во 2 семестре, обучающиеся заочной формы – на 2 курсе.

Учебная практика базируется на освоении следующих дисциплин: «Культурология», «Социология», «Информатика», «Психология», «Психология общения».

Учебная практика способствует получению профессиональных умений и навыков профессиональной деятельности в сервисных предприятиях.

4. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ И ЕЕ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ В НЕДЕЛЯХ ЛИБО В АКАДЕМИЧЕСКИХ ИЛИ АСТРОНОМИЧЕСКИХ ЧАСАХ

Продолжительность практики – 2 недели.

Общая трудоемкость практики составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

5. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

Тема 1. Классификация сервисных услуг

Потребности как основа сервисных услуг. Методы исследования потребностей клиентов сервисных услуг. Исследование потребностей целевой группы потребителей сервисных предприятий г. Читы.

Сервис как область деятельности. Классификация услуг. Вопросы классификации сервисных предприятий. Виды предприятий сервисного обслуживания.

Тема 2. Нормативно-правовая база предоставления сервисных услуг

Стандарты в сервисной деятельности. Виды стандартов. Требования к производству услуг, безопасности, соответствие эргономическим и санитарно-гигиеническим показателям (на выбор).

Государственный контроль за качеством обслуживания, предлагаемых на рынке услуг.

Тема 3. Сервисное обслуживание населения г. Читы и Забайкальского края

Исследование сервисных предприятий г. Читы. Функции сферы услуг в предприятиях города. Классификация типов и видов наиболее востребованных услуг на основе статистических данных.

Тема 4. Сфера сервисных предприятий в г. Чите и Забайкальском крае

Характеристика типов сервисных предприятий г. Чита. Главные факторы развития сферы услуг в Забайкальском крае.

Региональные особенности развития сервисной дея-

тельности в современных условиях.

Тема 5. Написание отчета по практике

По результатам практики студенты представляют отчет по практике. Образец титульного листа помещен в приложении 1. По содержанию и объему отчет должен соответствовать требованиям программы. Объем отчета – 20-25 страниц печатного текста.

Структура отчета: титульный лист, содержание, введение, текст отчета о выполнении программы учебной практики, выводы и предложения, приложения (копии документов).

Основной части отчета предшествует введение, в котором указываются цель и задачи прохождения практики, виды практических работ, выполненных студентом в период практики.

В текстовой части отчета выделяются разделы в соответствии с программой практики и изучаемые предприятия сервиса, которые представляются в содержании. Отчет по практике должен содержать анализ материалов, собранных согласно перечню вопросов, предусмотренных данной программой практики. Цифровые материалы следует представить в виде таблиц, графиков, схем, рисунков и т.п., которые должны иметь заголовки и нумерацию. Особое внимание надо уделить анализу нормативных документов, ассортименту сервисных услуг, а также результатам исследования деятельности предприятия, их документальному оформлению. Под таблицами и рисунками необходимо сделать вывод с объяснением причин динамики показателей.

В конце отчета даются выводы и предложения по качеству и ассортименту сервисных услуг, производственной, сервисной деятельности предприятия, излагается мнение студента о преимуществах и недостатках работы предприятия и возможных путях их устранения. Объем отчета должен составлять 20-25 страниц. Текстовая часть выполняется на стандартных листах формата А 4, поля: правое – 1,5 см., левое – 3 см., верхнее и нижнее – 2,5 см. Шрифт – 16, через 1 интервал, страницы пронумерованы внизу по центру.

К отчету прилагаются копии документов, иные приложения, на которые делаются ссылки в тексте. Список использованной литературы, оформленный в соответствии с требованиями ГОСТа.

7. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

7.1. Текущий контроль

Текущий контроль оценивает ход прохождения учебной практики и проводится в виде тестирования.

Оценочные средства для текущего контроля

Тестовые задания

1. Какие три ключевых понятия используются при определении сервиса:

1. опрос, профессионализм, качество;
2. услуга, спрос, специалист;
3. деятельность, потребность и услуга.

2. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

1. исследовательская;
2. потребительская (пользовательская);
3. ценностно-ориентационная.

3. К направлению коммуникативной сервисной деятельности можно отнести:

1. рекламные услуги;
2. организацию конференций, выставок, переговоров, общения в Интернете;
3. психодиагностику.

4. Факторы, не влияющие на развитие сервисной деятельности:

1. уровень развития экономики и хозяйственная система;
2. мораль и культурные традиции, сложившиеся в данном обществе;
3. общественные структуры: политические партии.

5. В чем заключается неосвязаемость услуги:

1. процесс предоставления и потребления услуг протекает одновременно, и потребители являются непосредственными участниками этого процесса;
2. услуги не могут быть протестированы и оценены прежде, чем покупатель их оплатит;
3. они во многом зависят от квалификации работника, его индивидуально-личностных черт и настроения.

6. Состояние человека, складывающееся на основе противоречия между имеющимся и необходимым (или тем, что кажется человеку необходимым) и побуждающее его к деятельности по устранению данного противоречия, это:

1. спрос;
2. потребность;
3. мотивация.

7. Отличительными особенностями услуг являются:

1. неразрывность производства и потребления услуги;
2. несохраняемость услуг;
3. незабываемость услуг.

8. Под методом или формой обслуживания следует понимать:

1. определенный способ предоставления услуг заказчику;
2. предоставление информации клиенту;
3. оказание услуги клиенту.

9. Услуга обладает следующими качествами:

1. способность к хранению и транспортировке;
2. неотделимость от своего источника;
3. неизменностью качества.

10. К некоммерческим услугам относят:

1. услуги предприятий туризма и отдыха;
2. услуги организаций общественного питания;
3. услуги благотворительных фондов.

11. Целью сервисной деятельности является:

1. удовлетворение человеческих потребностей;
2. исследование рынка услуг;
3. производство услуг.

12. Контактной зоной не является:

1. зона ремонта бытовой техники;
2. рабочее место парикмахера;
3. рабочее место стоматолога.

13. Получение услуги без личного взаимодействия с исполнителем услуги называют:

1. бесконтактным;
2. формальным;
3. бесплатным.

14. Физические потребности это потребности в:

1. в общественной деятельности,
2. во сне;
3. в творческой деятельности.

15. Методы удовлетворения сферой сервиса человеческих потребностей:

1. бесконтактное обслуживание;
2. фирменное обслуживание;
3. неформальное обслуживание.

16. Процесс принятия решения потребителем состоит из следующих стадий:

1. поиск информации, осознание проблемы, оценка вариантов, решение о покупке.
2. осознание проблемы, поиск информации, оценка вариантов, решение о покупке, реакция на покупку.
3. реакция на покупку, поиск информации, осознание проблемы, решение о покупке, реакция на покупку.

17. Внешние факторы, влияющие на покупательское поведение:

1. социальный статус;
2. выгода;
3. мотив.

18. Характеристика услуг:

1. неопределенность качества;
2. могут накапливаться;
3. передача собственности.

19. Характеристика товаров:

1. неоднородность;
2. индивидуальность;
3. осязаемость.

20. Какие из перечисленных услуг в классификации, принятой у российских ученых, не включены в сервисную деятельность по сферам ее осуществления:

1. жилищно-коммунальные услуги;
2. научно-исследовательские услуги;
3. услуги системы образования, культуры, туристско-экскурсионные услуги;

21. Какие главные формы человеческой деятельности положены в основу классификации сервисной деятельности:

1. материально-преобразовательная;
2. исследовательская;

3. потребительская (пользовательская);

22. Иерархия потребностей предстает в виде лестницы из пяти ступеней:

1. потребность в самореализации (самоутверждении) потребность в безопасности и благополучии, физиологические потребности, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении;

2. физиологические потребности, потребность в безопасности и благополучии, потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в самореализации (самоутверждении);

3. потребность в любви (принадлежности кому-либо), потребность в уважении, потребность в безопасности и благополучии, потребность в самореализации (самоутверждении), физиологические потребности.

23. Локальное пространство, где исполнитель услуги взаимодействует с потребителем, это:

1. контактная зона;
2. зал ожидания;
3. комната для посетителей.

24. Обслуживание это:

1. деятельность исполнителя при непосредственном контакте с потребителем услуги;
2. оказание услуги потребителю;
3. комплекс мер по обслуживанию населения.

25. Сервис — это:

1. это особый вид человеческой деятельности, который направлен на удовлетворение потребностей клиента путем оказания услуг;
2. любое мероприятие или выгода, которые одна сторона может предложить другой;
3. предпродажное и гарантийное обслуживание.

7. 2. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация обеспечивает оценивание окончательных результатов прохождения практики.

7.2.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы (для ВО)

Перечень компетенций	Семестры			
	1			
	Дисциплины/практики, формирующие компетенции			
	Информатика	Психология	Психология делового общения	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков
ОПК-1	+	-	-	+
ПК-3	-	-	-	+
ПК-9	-	+	+	+
ПК-11	-	-	+	+

Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе прохождения практики

№ п/п	Темы (разделы) практики, обеспечивающие этапы формирования компетенций	Перечень компетенций с указанием этапов их формирования (З, У, Н/О)	Наименование оценочного средства
1	Классификация сервисных услуг	ОПК-1 ПК-3 ПК-9 ПК-11	Тестирование, собеседование в рамках дифференцированного зачета
2	Нормативно-правовая база предоставления сервисных услуг	ОПК-1 ПК-3 ПК-9 ПК-11	Тестирование, собеседование в рамках дифференцированного зачета

3	Сервисное обслуживание населения г. Читы и Забайкальского края	ОПК-1 ПК-3 ПК-9 ПК-11	Тестирование, собеседование в рамках дифференцированного зачета
4	Сфера сервисных предприятий в г. Чите и Забайкальском крае	ОПК-1 ПК-3 ПК-9 ПК-11	Тестирование, собеседование в рамках дифференцированного зачета
5	Написание отчета по практике	ОПК-1 ПК-3 ПК-9 ПК-11	Собеседование по темам отчета в рамках дифференцированного зачета

7.2.2. Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования. Шкала оценивания

Результаты обучения	Код формируемой компетенции	Шкала оценивания			
		<i>отлично</i>	<i>хорошо</i>	<i>удовлетворительно</i>	<i>неудовлетворительно</i>
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>
знает:		Критерии оценки знаний			
теоретические аспекты применения информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности.	ОПК-1	знания всесторонние и глубокие, в рамках материала основной и дополнительной литературы	знания уверенные, в рамках материала основной и дополнительной литературы	знания достаточные (освоена большая часть программы), в рамках материала основной литературы	знания поверхностные, бессистемные,
теоретические аспекты отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.	ПК-3				

-теоретические аспекты основных психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности.	ПК-9				
– теоретические аспекты работы в контактной зоне. – теоретические аспекты консультирования клиентов.	ПК-11				
умеет:		Критерии оценки умений			
- находить и использовать различные источники информации по объекту сервиса.	ОПК-1	свободно и самостоятельно демонстрирует умения, предусмотренные программой, применяя творческий подход	свободно и самостоятельно демонстрирует умения, предусмотренные программой, действуя по стандартным алгоритмам	демонстрирует умения, предусмотренные программой, действуя по стандартным алгоритмам, прибегая к помощи	не показывает необходимых умений в большей части заданий
- выделять и использовать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности.	ПК-3				
– выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя.	ПК-9				
– построения коммуникаций с потребителями в контактной зоне.	ПК-11				
владеет /имеет опыт:		Критерии оценки навыков / опыта			

– решения стандартных задач профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий.	ОПК-1	свободно и самостоятельно выполняет задания, предусмотренные программой, применяя творческий подход	свободно и самостоятельно выполняет задания, предусмотренные программой, действуя по стандартным алгоритмам	выполняет задания, предусмотренные программой, действуя по стандартным алгоритмам, прибегая к помощи	не справляется с большей частью заданий
– анализа научнотехнической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.	ПК-3	свободно и самостоятельно выполняет задания, предусмотренные программой, применяя творческий подход	свободно и самостоятельно выполняет задания, предусмотренные программой, действуя по стандартным алгоритмам	выполняет задания, предусмотренные программой, действуя по стандартным алгоритмам, прибегая к помощи	не справляется с большей частью заданий
– коммуникативные навыки.	ПК-9				
– поведения работника в контактной зоне.	ПК-11				

7.2.3. Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики.

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по учебной практике является зачет с оценкой.

Зачет с оценкой позволяет выявить уровень, прочность и систематичность полученных им теоретических и практических знаний, приобретения навыков самостоятельной работы, развития творческого мышления, умение синтезировать

полученные знания и применять их в решении практических задач.

По итогам дифференцированного зачета выставляется оценка по шкале порядка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Перечень проверяемых компетенций: ОПК-1, ПК-3, ПК-9, ПК-11.

Вопросы к защите отчета

1. Классификация сервисных услуг.
2. Потребности как основа сервисных услуг.
3. Методы исследования потребностей клиентов сервисных услуг.
4. Исследование потребностей целевой группы потребителей сервисных предприятий г. Читы.
5. Сервис как область деятельности.
6. Классификация услуг.
7. Вопросы классификации сервисных предприятий.
8. Виды предприятий сервисного обслуживания.
9. Нормативно-правовая база предоставления сервисных услуг.
10. Стандарты в сервисной деятельности.
11. Виды стандартов.
12. Требования к производству услуг, безопасности, соответствие эргономическим и санитарно-гигиеническим показателям (на выбор).
13. Государственный контроль за качеством обслуживания, предлагаемых на рынке услуг.
14. Сервисное обслуживание населения г. Читы и Забайкальского края.
15. Функции сферы услуг в предприятиях города.
16. Классификация типов и видов наиболее востребованных услуг на основе статистических данных.
17. Сфера сервисных предприятий в г. Чите и Забай-

кальском крае.

18. Характеристика типов сервисных предприятий г. Чита.

19. Главные факторы развития сферы услуг в Забайкальском крае.

20. Региональные особенности развития сервисной деятельности в современных условиях.

7.2.4 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций по учебной практике проводится в форме текущей и промежуточной аттестации.

К контролю текущей успеваемости относится проверка знаний, умений и навыков обучающихся при тестировании и собеседовании по результатам отчета обучающихся в ходе защиты отчета.

Форма промежуточной аттестации по итогам прохождения практики – зачет с оценкой и имеет целью – определить степень достижения планируемых результатов.

Знания, умения, навыки и опыт деятельности обучающихся по данной форме контроля оцениваются по балльной шкале на основании защиты отчета по практике и индивидуального задания. Обучающиеся по окончании практики должны представить на проверку руководителю отчет по практике. Руководитель в течение 5 дней проводит проверку отчета по практике обучающегося. Руководитель может вернуть отчет по практике для доработки в соответствии с указанными руководителем замечаниями.

Защита отчета проводится в устной форме. Проверка качества подготовки обучающихся на защите заканчивается выставлением оценок по принятой пятибалльной шкале («отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно»).

8. УЧЕБНАЯ ЛИТЕРАТУРА И РЕСУРСЫ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

8.1. Основная учебная литература

1. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / М. В. Виноградова, З. И. Панина. — 8-е изд. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2014. — 448 с. (ЭБС Znanium.com)
2. Джум Т. А. Организация сервисного обслуживания в туризме: Учебное пособие / Т.А. Джум, С.А. Ольшанская. - М.: Магистр: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 368 с.
3. Советов В. М. Основы функционирования систем сервиса: Учебное пособие / В.М. Советов, В.М. Артюшенко. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 624 с.
4. Шоул, Дж. Первоклассный сервис как конкурентное преимущество [Электронный ресурс] / Джон Шоул; Пер. с англ. — 5-е изд. — М.: Альпина Паблишер, 2013. — 340 с. (ЭБС Znanium.com)
5. Крапива Т.В., Маюрникова Л.А., Давыденко Н.И. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса (на примере предприятий общественного питания):[электронный ресурс]/ Т.В. Крапива и др. – Кемерово: Кемеровский технологический институт пищевой промышленности, 2010. - 128 с. (ЭБС «Издательство «Лань»)

8.2. Дополнительная литература

6. Венецианский А. С. Технологии ресторанного сервиса: лабораторный практикум / Венецианский А.С., Косян С.Б., Мамахай А.К. - Волгоград:Волгоградский ГАУ, 2016. - 104 с.
7. Семеркова Л. Н. Технология и организация гостиничных услуг: Уч./Л.Н.Семеркова, В.А.Белякова, Т.И.Шерстобитова и др. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2015. - 320 с.

8. Сигида Е. А. Технологии и методы оздоровительного сервиса: Учебное пособие / Е.А. Сигида, В.В. Хмелев и др.; Под ред. Е.А. Сигиды - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 190 с.
9. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов: Учебное пособие / Т.Л. Тимохина. - 3-е изд., перераб. и доп. - М.: ИД ФОРУМ: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 352 с.
10. Федцов, В. Г. Культура ресторанного сервиса [Электронный ресурс] : Учебное пособие / В. Г. Федцов. - 3-е изд. - М.: Дашков и К, 2014. - 248 с. (ЭБС Znanium.com)
11. Шанаурина, Ю. В. Правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма [электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю. В. Шанаурина. - 2-е изд., стер. - М.: ФЛИНТА, 2013. - 239 с. (ЭБС Znanium.com)

8.3. Нормативные документы

12. «Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями» / Приказ Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 г. N - NorDoc.ru Нормативная документация [электронный ресурс] <http://nordoc.ru>
13. ГОСТ Р 50691-2013 Услуги населению. Модель системы обеспечения качества услуг (вступил в действие 2015-01-01) [электронный ресурс] <http://www.docipedia.ru/document/5279197>
14. ГОСТ Р 51185-2014 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. (18.01.2017) М.: Стандартинформ, 2017 . - NorDoc.ru Нормативная документация [электронный ресурс] <http://nordoc.ru>
15. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации / Утверждены постановлением Правительства Российской Федерации 19 декабря 2015 г. № 490. - NorDoc.ru Нормативная документация [электронный ресурс] <http://nordoc.ru>

9. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ»

1. Вачугов, Д. Аполлон, Сервисная деятельность [Электронный ресурс] / Д. Вачугов. – <http://www.hr-portal.ru/article/apollon-kazarma-klub-vidy-i-funktsii-organizatsionnoi-kultury>.
2. Зазыкин, В. Г. Имидж организации: структура и психологические факторы эффективности [Электронный ресурс] / В. Г. Зазыкин. – <http://tandemforum.ru/articles/info/article23.html>.
3. Каз, М. С. Порядок и Хаос в производственных системах: роль сервисной деятельности [Электронный ресурс] / М. С. Каз. – <http://rusnauka.narod.ru/lib/phisic/chaos/2/a012398.html>.
4. Кирьянов, М. В. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] / М. В. Кирьянов. – http://www.iteam.ru/publicftijns/_49/article_2124.

8.4. Ресурсы сети «Интернет»

1. «Википедия» – версия энциклопедии на русском языке. – Режим доступа: <http://ru.wikipedia.org/>.
2. Вачугов, Д. Аполлон, Сервисная деятельность [Электронный ресурс] / Д. Вачугов. – <http://www.hr-portal.ru/article/apollon-kazarma-klub-vidy-i-funktsii-organizatsionnoi-kultury>.
3. Зазыкин, В. Г. Имидж организации: структура и психологические факторы эффективности [Электронный ресурс] / В. Г. Зазыкин. – <http://tandemforum.ru/articles/info/article23.html>.
4. Каз, М. С. Порядок и Хаос в производственных системах: роль сервисной деятельности [Электронный ресурс] / М. С. Каз. – <http://rusnauka.narod.ru/lib/phisic/chaos/2/a012398.html>.

5. Кирьянов, М. В. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] / М. В. Кирьянов. – http://www.iteam.ru/publicftijns/_49/article_2124.
6. www.consultant.ru - Справочно-правовая система «КонсультантПлюс»;

**9. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ,
ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ,
ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И
ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ**

Под информационными технологиями понимается использование компьютерной техники и систем связи для создания, хранения, управления, передачи и поиска информации.

Для подготовки отчета по результатам прохождения практики обучающимися используются компьютеры, со специализированным программным обеспечением, используемым для обработки данных и подготовки отчета и презентации: Microsoft Office Word; Microsoft Office Excel; Microsoft Office PowerPoint.

Например:

Технология	Краткая характеристика	Перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)
Круглый стол	Позволяет включить обучающихся в процесс обсуждения спорного вопроса, проблемы и оценить их умение аргументировать собственную точку зрения.	Power Point, Правовые информационные системы
Автоматизированное взаимодействие с обучающимися	Использование возможностей социальных сетей для передачи информации обучающимся; проверка индивидуальных заданий и кон-	Сеть Интернет, Социальные сети

	культивирование посредством e-mail.	
--	-------------------------------------	--

10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

№ и наименования аудитории	Перечень основного оборудования
Аудитории для проведения консультаций	
103 аудитория	<p>Рассчитана на 45 посадочных мест, оборудована специализированной мебелью.</p> <p>Имеется 10 рабочих мест, оборудованных компьютерами.</p> <p>В аудитории осуществляется регулярное использование мультимедийного оборудования.</p>
Аудитории для проведения практических занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации	
103 аудитория	<p>Рассчитана на 45 посадочных мест, оборудована специализированной мебелью.</p> <p>Имеется 10 рабочих мест, оборудованных компьютерами.</p> <p>В аудитории осуществляется регулярное использование мультимедийного оборудования.</p>
115 аудитория	<p>Рассчитана на 30 посадочных мест, оборудована специализированной мебелью.</p> <p>Имеется стойка ресепшен, стенды с учебной информацией.</p> <p>В аудитории осуществляется регулярное использование мультимедийного оборудования.</p>
Учебный кабинет «Гостиничный номер»	<p>Рассчитан на 15 посадочных мест, оборудован гостиничной мебелью и инвентарем.</p>
Помещения для самостоятельной работы	
103 аудитория	<p>Рассчитана на 45 посадочных мест, оборудована специализированной мебелью.</p> <p>Имеется 10 рабочих мест, оборудованных компьютерами.</p> <p>В аудитории осуществляется регулярное использование мультимедийного оборудования.</p>
Помещения для групповых и индивидуальных консультаций	
102 (кафедра со-	Располагает оборудованием, необходимым для

циально-культурного сервиса и туризма)	обеспечения учебного процесса. Кабинет оснащен удобной и практичной офисной мебелью: книжными шкафами, компьютерным и письменными столами, офисными стульями. Библиографический фонд кабинета представлен учебной, методической, научно-практической, монографической литературой по дисциплинам кафедры. Для практических занятий приобретаются практикумы, учебники, в т. ч. электронные учебники.
--	--

Практика проводится кабинетах и лабораториях института, в том числе в учебном кабинете «Гостиничный номер», который оборудован гостиничной мебелью и инвентарем, что отражает специфику подготовки обучающихся в области профессиональной деятельности.

Базовая кафедра по направлению 43.03.01 *Сервис* организована в отеле «Монблан» на основании договора с ООО «Монблан».

Занятия проводятся в бизнес-центре. Отель располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов работ, предусмотренных программой учебной практики, и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

Приложение 1

Частное образовательное учреждение
высшего образования
Центросоюза Российской Федерации
СИБИРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ КООПЕРАЦИИ

ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА
Кафедра социально-культурного сервиса и туризма

ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ _____

(наименование практики)

Обучающийся _____ курса

(Фамилия И.О.)

группа, шифр)

Руководитель практики

(должность, ученое звание, ученая степень)

(Фамилия И.О.)

Чита 20__

Учебно-программное издание

Андреева Светлана Викторовна
Сурикова Татьяна Викторовна

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ
УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА: ПРАКТИКА ПО
ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ
УМЕНИЙ И НАВЫКОВ

направления 43.03.01 *Сервис*
профиль «Производственный сервис»

В АВТОРСКОЙ РЕДАКЦИИ