



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  
ПРАКТИКА ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ УМЕ-  
НИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ  
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

направление 43.03.01 *Сервис*  
направленность «Производственный сервис»

Квалификация (степень): БАКАЛАВР

Трудоёмкость 3 зе

Чита 2016

Программа учебной практики по получению первичных профессиональных умений и навыков научно-исследовательской деятельности 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:**

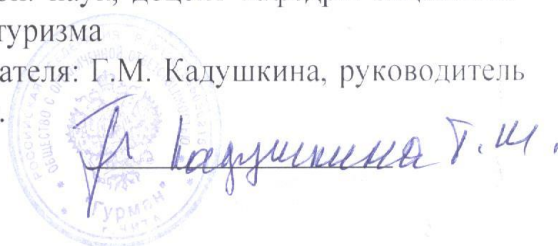
С.В. Андреева, канд. техн. наук, доцент кафедры социально-культурного сервиса и туризма

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.



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

**СОГЛАСОВАНО**

Начальник УМО



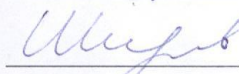
Т.С. Аверьякина

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 научно-исследовательской деятельности.

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 для выработки навыков в самостоятельной научно-исследовательской работе. 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 (в соответствии с учебным планом) 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>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>ПрК-4 готовностью к координации работ участников проекта, к контролю качества работ по проекту</p>	<p>Знания (З): - теоретические аспекты разработки научно-исследовательского проекта. Умения (У): - находить и использовать различные источники информации по объекту сервиса. Навыки /опыт деятельности (Н/О): - координации работ участников проекта, к контролю качества работ по проекту</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*. Про-

изводственная практика относится к разделу «Учебная практика. Индекс Б2.У.2».

Обучающиеся очной формы выходят на учебную практику в 4 семестре, обучающиеся заочной формы – на 3 курсе.

Учебная практика базируется на освоении следующих дисциплин: «Культурология», «Социология», «Информатика», «Психология», «Сервисная деятельность», «Концепции современного естествознания».

Учебная практика способствует получению профессиональных умений и навыков научно-исследовательской деятельности.

#### **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. Материалы специальной и научно-технической литературы о производстве сервисных услуг***

Характеристика производства сервисных услуг по материалам специальной и научно-технической литературы (на выбор): типовая организационная структура, функциональная характеристика отделов, описание этапов процесса производства сервисной услуги, составление схем технологии обслуживания клиентов.

### ***Тема 2. Характеристика сервисного предприятия***

По материалам производственных экскурсий и самостоятельного наблюдения охарактеризовать предприятие сервисного обслуживания: классификационная характеристика, история деятельности, место на рынке сервисных услуг, ассортимент услуг, технология обслуживания клиентов.

### ***Тема 3. Особенности сервисного обслуживания, связанные с региональной спецификой***

Охарактеризовать факторы, влияющие на производство сервисных услуг в выбранном предприятии. Оценить влияние этнокультурных, исторических и религиозных традиций на реализацию сервисной деятельности. Охарактеризовать целевую группу потребителей и основные потребности клиентов; диагностировать потребности, мотивы; провести исследование рынка и спрогнозировать спрос на услуги выбранного предприятия.

### ***Тема 4. 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 соответст-



вывать 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 собеседования.

#### **Оценочные средства для текущего контроля**

##### ***Вопросы к собеседованию***

1. Изучение нормативно-правовых основ функционирования рынка сервисных услуг.
2. Анализ функционирования сервисных предприятий в г. Чите.
3. Рассмотреть пути совершенствования и возможности применения мирового опыта гостеприимства на рынке города Чита.
4. Исследовать позиции сервисных продуктов на рынке гостиничных услуг г. Читы:..
5. Дифференцирование сервисных предприятий г. Читы. по местоположению, по исторической ценности здания, по состоянию материально-технической базы, по классу обслуживания и спектру услуг, по персоналу, по качеству питания, по программе поощрения постоянных гостей, по торговой марке или имиджу.
6. Сегментация рынка потребителей сервисных услуг г. Читы: цель, мотивы и критерии сегментации.
7. Используя методику сегментации потребителей по их поведению на рынке, выделить сегменты потребителей сервисных услуг по культурно-географическими, социально-экономическими, психоповеденческими и демографическими критериями.
8. Используя методику сегментации рынка сервисных услуг, рассмотреть ассортимент сервисных услуг трех предприятий г. Читы.

9. Определить выбор целевого рынка (рынков) для одного из сервисных предприятий г. Читы.
10. Составить сообщение об отношениях с контрагентами сервисного предприятия.
11. Составить правила поведения при переговорах.
12. Подготовить проект договора с контрагентом, представить порядок его согласования и подписания.
  
13. Тарифы на услуги сервисных предприятий. Системы скидок.
14. Реклама сервисных услуг. Основные задачи рекламной продукции.
15. 3. Виды рекламной продукции: внутренняя, наружная, внешняя.
16. Процесс разработки рекламной программы гостиничного продукта. PR-деятельность в сервисе.

## **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			
	2	3	4	
	Дисциплины/практики, формирующие компетенции			
	Практика по получению первичных умений и навыков	Концепции современного естествознания	Сервисная деятельность	Практика по получению первичных умений и навыков научной исследовательской деятельности
ПК-3	+	-	-	+
ПрК-4	-	+	+	+

**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	Материалы специальной и научно-технической литературы о производстве сервисных услуг	ПК-3 ПрК-4	Собеседование по программным пунктам практики с оценкой полученных результатов.
2	Характеристика сервисного предприятия	ПК-3 ПрК-4	Собеседование по программным пунктам практики с оценкой полученных результатов.
3	Особенности сервисного обслуживания, связанные с региональной спецификой	ПК-3 ПрК-4	Собеседование по программным пунктам практики с оценкой полученных результатов.
4	Написание отчета по практике	ПК-3 ПрК-4	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>
<b>знает:</b>		<b>Критерии оценки знаний</b>			

-теоретические аспекты отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности	ПК-3	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 разработки научно-исследовательского проекта.	ПрК-4	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,
<b>умеет:</b>		<b>Критерии оценки умений</b>			
- выделять и использовать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности.	ПК-3	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
находить и использовать различные источники информации по объекту сервиса.	ПрК-4	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
<b>владеет /имеет опыт:</b>		<b>Критерии оценки навыков / опыта</b>			
- анализа научно-технической 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

– координации работ участников проекта, к контролю качества работ по проекту	ПрК-4	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
--	-------	---	---	--	---

### **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: ПК-3, ПрК-4.

#### *Вопросы к защите отчета*

1. Характеристика производства сервисных услуг по материалам специальной и научно-технической литературы (на выбор).

2. Типовая организационная структура.

3. Функциональная характеристика отделов.
4. Описание этапов процесса производства сервисной услуги.
5. Составление схем технологии обслуживания клиентов.
6. Критерии характеристики сервисного предприятия
7. Классификационная характеристика и история деятельности сервисного предприятия (на выбор).
8. Охарактеризовать факторы, влияющие на производство сервисных услуг в выбранном предприятии.
9. Оценить влияние этнокультурных, исторических и религиозных традиций региона на производство сервисных услуг.
10. Охарактеризовать целевую группу потребителей и основные потребности клиентов.
11. Диагностировать потребности и мотивы потребителей.
12. Результаты исследование спроса на услуги выбранного предприятия.

#### **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. Первокласный 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://tandem-forum.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](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/phisc/chaos/2/a012398.html>.
5. Кирьянов, М. В. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] / М. В. Кирьянов. – [http://www.iteam.ru/publicftijns/\\_49/article\\_2124](http://www.iteam.ru/publicftijns/_49/article_2124).
6. [www.consultant.ru](http://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

		тем (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 консультирование посредством e-mail.	Сеть Интернет, Социальные сети

### **10. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКАЯ БАЗА, НЕОБХОДИМАЯ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

№ и наименование аудитории	Перечень основного оборудования
<b>Аудитории для проведения консультаций</b>	
103 аудитория	Рассчитана на 45 посадочных мест, оборудована специализированной мебелью. Имеется 10 рабочих мест, оборудованных компьютерами. В аудитории осуществляется регулярное использование мультимедийного оборудования.
<b>Аудитории для проведения практических занятий, текущего контроля и промежуточной аттестации</b>	
103 аудитория	Рассчитана на 45 посадочных мест, оборудована специализированной мебелью. Имеется 10 рабочих мест, оборудованных компьютерами. В аудитории осуществляется регулярное использование мультимедийного оборудования.
115 аудитория	Рассчитана на 30 посадочных мест, оборудована специализированной мебелью. Имеется стойка ресепшен, стенды с учебной информацией. В аудитории осуществляется регулярное ис-

	пользование мультимедийного оборудования.
Учебный кабинет «Гостиничный номер»	Рассчитан на 15 посадочных мест, оборудован гостиничной мебелью и инвентарем.
Помещения для самостоятельной работы	
103 аудитория	Рассчитана на 45 посадочных мест, оборудована специализированной мебелью. Имеется 10 рабочих мест, оборудованных компьютерами. В аудитории осуществляется регулярное использование мультимедийного оборудования.
Помещения для групповых и индивидуальных консультаций	
102 (кафедра социально-культурного сервиса и туризма)	Располагает оборудованием, необходимым для 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.

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**