

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФИЛИАЛ ФГБОУ ВО «ВЛАДИВОСТОКСКОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО
УНИВЕРСИТЕТА ЭКОНОМИКИ И СЕРВИСА» В Г. НАХОДКЕ

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

**ПРОИЗВОДСТВЕННАЯ ПРАКТИКА
ПО ПОЛУЧЕНИЮ
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ
И ОПЫТА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

Программа практики

по направлению подготовки

43.03.01 Сервис профиль Социокультурный сервис

тип ОПОП прикладной бакалавриат

Находка 2016

Программа практики составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис профиль Социокультурный услуги Порядком 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)

Составитель:

Соломонова Л.В., старший преподаватель, sol-ludmila@mail.ru

Утверждена на заседании кафедры дизайна и сервиса от 14.04.2011 года, протокол № 8.

Редакция 2015 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от 24.06.2015 года, протокол № 9

Редакция 2016 года, рассмотрена и утверждена на заседании кафедры гуманитарных и искусствоведческих дисциплин от «07» июня 2016 года, протокол № 10.

Заведующий кафедрой



Шумейко М.В.

1 Цель и задачи практики

Целями практики бакалавров сервиса являются закрепление и углубление теоретических знаний, полученных при изучении дисциплин по основной образовательной программе, изучение производственно-хозяйственной деятельности конкретной организации сферы сервиса, технологических процессов, основного и вспомогательного оборудования, аппаратуры, вычислительной техники; изучение ассортимента оказываемых услуг, технико-экономических показателей работы организации сервиса, освоение методов анализа заказов на услуги, проведение экспертизы и диагностики, разработки проектов и технологий оказания услуг индивидуальному потребителю; накопление практического опыта ведения самостоятельной деятельности специалиста в сфере социально-культурного сервиса.

Сложное, многоуровневое понятие «сервис» включает ряд слагаемых, что предполагает решение следующих задач в рамках данной практики:

- приобретение и использование психодиагностических навыков в определении проблем исследуемого объекта;
- овладение контекстными психодиагностическими методами, методиками и тестами;
- приобретение умения определять причинность факторов и явлений для построения проекта решения проблемы;
- закрепление навыков создания информационного обеспечения проекта и умения анализировать уровень информационных источников.

2 Вид практики, способы и формы её проведения

Вид практики – Производственная практика

Тип практики Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

Способ проведения практики Практика может быть стационарной (проводится в образовательной организации, а также местом практики могут служить практически любые сервисные учреждения, организации, офисы, расположенные на территории населенного пункта, в котором находится образовательная организация) или выездной (место ее проведения расположено вне населенного пункта, в котором расположена образовательная организация) имеющие в своем распоряжении персонал и осуществляющие различные виды социокультурного сервиса.

За 2-3 недели до начала практики студенты распределяются по конкретным объектам (организациям, учреждениям, предприятиям), совместно с руководством организации и руководителем практики определяется вид деятельности студента и, соответственно, конкретизируется содержание практики, оформляется направление на практику.

Форма проведения практики Практика проходит в следующей форме: непрерывно (путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения всех видов практик, предусмотренных ОПОП ВО).

Блок основной образовательной программы бакалавриата «Производственная практика» является вариативным и представляет собой вид занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся с учетом направленности образовательной программы.

Неотъемлемой частью программы прохождения практики является:

1. Внимательное изучение особенностей деятельности организаций по оказанию услуг общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, и транспортных перевозок, спортивно-оздоровительных, санаторно-курортных, экскурсионных, выставочных и анимационных услуг, приобретение более целостного представления о работе, изучения функционального взаимодействия их подразделений и связей с «внешней средой»;
2. Получение и закрепление навыков самостоятельного решения задач, стоящими перед конкретными штатными работниками организации, деятельность которых изучалась;
3. Непосредственное участие в разработке и реализации сервисных услуг конкретному потребителю.

3 Объём практики и её продолжительность

Общий объём практики составляет 11 зачетных единиц.

Период проведения практики 8 семестр.

Продолжительность практики составляет 4 недели.

4 Место практики в структуре ОПОП

Производственная практика входит в вариативную часть Блока «Производственная практика».

Программа производственной практики составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению 43.03.01 «Сервис», утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (от 20.10.2015 № 1169).

Производственная практика по направлению 43.03.01 «Сервис» и профилю подготовки «Социально-культурный сервис» базируется на теоретических знаниях студентов.

5 Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесённых с планируемыми результатами освоения ОПОП

Выпускник, осваивающий образовательную программу, ориентированную на практико-ориентированный, прикладной вид профессиональной деятельности, после прохождения производственной практики, должен обладать профессиональными компетенциями, соответствующими виду профессиональной деятельности

сервисная деятельность:

- готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса (ПК-11).

По итогам прохождения практики обучающийся должен продемонстрировать результаты обучения (знания, умения, владения), приведенные таблице 1.

Таблица 1 – Формируемые компетенции

Название ОПОП ВО (сокращенное название)	Код компетенции	Название компетенции	Составляющие компетенции	
Б-СС	ОК-4	способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Умение	воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
			Владение	способностью работать в команде
	ОК-8	готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий	Владение	готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий

	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	Умение	использовать различные источники информации по объекту сервиса
			Владение	способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности
	ОПК-2	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Владение	готовностью разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
	ПК-11	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Владение	готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

В результате прохождения практики обучающийся должен повысить уровень практических навыков и умений, общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций.

6 Содержание практики

Расширенное содержание практики, структурированное по разделам и видам работ с указанием основных действий и последовательности их выполнения, приведено в таблице 3.

Трудоемкость учебной практики, проводимой концентрированно в течение весеннего семестра соответствующего курса объемом распределяется следующим образом:

Таблица 3 – Содержание практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Возможная форма контроля
1	Инструктаж по технике безопасности	Регистрация посещения
2	Производственный этап	Проверка дневника практики
3	Обработка и анализ полученной	Проверка отчёта

	информации	
4	Подготовка и защита отчета	Выставление оценки
Итого:		

6.1 Программа производственной практики

Программу производственной практики целесообразно формировать по следующим разделам.

6.1.1 Общее знакомство с организацией

Изучить основные этапы развития организации, составить краткую историческую справку; выявить основные виды деятельности, закрепленные в уставе; определить организационно-правовую форму организации; оценить масштабы, количество обслуживаемых клиентов. Исследовать, а затем подробно описать в отчете виды оказываемых услуг. Исследовать и дать характеристику внешней среды: с какими контрагентами взаимодействует, источники трудовых ресурсов, конкуренты фирмы.

Далее необходимо оценить стратегическое развитие фирмы на ближайшие годы (ограниченный рост, рост, сокращение, объединение с др. фирмами, выделение подразделений в самостоятельные организации, реорганизация и т.д.).

При сборе информации следует иметь в виду, что не все материалы могут быть изучены документально, часть информации должна быть получена на основе опроса руководителей и специалистов или методики наблюдения.

6.1.2 Организационная структура управления исследуемой фирмы

Составить схему управления фирмы, которая зависит от:

- организационно-правовой формы организации, в которой она зарегистрирована в органах юстиции (ЗАО, ОАО, ООО, ИП, государственные и муниципальные предприятия, некоммерческие организации);

- вида организации (кафе, ресторан, ресторано-гостиничный комплекс, гостиница, отель, мотель, туркомплекс, автофирма и т.д.);

- размера организации;

- технологии производства сервисного продукта;

- формы собственности (частная, государственная, общественная).

Определить соответствие структуры следующим принципам:

- достаточная целесообразность;

- гибкость;

- минимальное число звеньев;

- минимизация персонала;

- высокая квалификация персонала;

- минимизация накладных расходов.

Привести положения об основных отделах организации. Исследовать общую численность, структуру персонала, текучесть кадров. Рассмотреть способы определения потребности в кадрах. Порядок составления штатного расписания.

6.1.3 Технологическая схема обслуживания клиентов

Выявить, какие службы предусмотрены для обеспечения обслуживания клиентов. Определить набор услуг. Категорию организации. Построение исследования следует представить в зависимости от вида деятельности в области социально-культурного сервиса конкретной организации: гостиничные услуги, общественное питание, торговля, транспортные, санаторно-курортные услуги, спортивно-оздоровительные и анимационные услуги.

Примерные варианты содержания прохождения практики представлены ниже.

Вариант I.

При прохождении практики в организации гостиничного хозяйства охарактеризовать основные группы услуг: размещение, питание, досуг, анимация, бытовое обслуживание.

Изучить службу эксплуатации номерного фонда.

Рассмотреть способы бронирования номеров.

Объяснить целесообразность наличия дополнительных и сопутствующих услуг.

Определить соответствие конкретной гостиницы и номеров критериям и стандартам обслуживания.

Наличие комплекса требований материально-технического обеспечения, номенклатуры и качества предоставляемых услуг, уровня обслуживания.

Характеристика предприятия по размещению.

Стандартизация и сертификация гостиницы проводится по следующим параметрам: подъездные пути, территория, вывеска, соответствие строительным нормам, экологические условия, обеспечение безопасности жизни туристов, сохранности имущества, система противопожарной защиты, соблюдение санитарно-гигиенических норм и правил в части чистоты помещений, сантехнического оборудования, удаления отходов, эксплуатация электрического, газового, водопроводно - канализационного оборудования, состояние инженерных систем.

Вариант II

При прохождении практики на предприятиях общественного питания провести исследование деятельности организации по следующим аспектам.

Введение: Основные цели и задачи практики. Требования к составлению отчета по практике.

1 Специфика работы предприятий общественного питания в гостинично-туристических комплексах

Дать общую характеристику предприятия питания. Изучить правила внутреннего трудового распорядка на предприятии.

Ознакомиться с должностными обязанностями младшего персонала ресторана.

Провести изучение нормативных документов в деятельности предприятия питания.

Досконально изучить основные требования к:

- помещениям ресторанный комплекса;
- организации питания в ресторане;
- правилам обслуживания гостей ресторана.

Исследовать основы ресторанного обслуживания, виды меню, применяемых на предприятиях питания туристской индустрии

Обеспечение пожарной безопасности и санитарно-гигиенических норм в работе ресторана.

2 Технология организации работы младшего персонала ресторана:

- основы подготовки зала ресторана к обслуживанию клиентов;
- правила и технология обслуживания клиентов ресторана;
- работа кухни ресторана и основные требования и правила поведения на кухне

Технология приема и обработки :__

- заказа от клиента;
- наличного и безналичного расчёта за услуги предприятий питания.

4 Закрепление первичных профессиональных навыков работы персонала младшего звена на предприятиях питания:

- рабочий день официанта. График работы и его необходимость;
- материальная ответственность официанта;
- приём и обработка заказа от клиента ресторана;
- оформление документации работниками младшего персонала ресторана;
- основы работы с автоматизированной системой управления рестораном.

Вариант III

При прохождении практики в транспортной фирме дать характеристику данной организации с учетом видов транспортных услуг: автобусные перевозки, автомобильные перевозки и т.п.

Организационно-экономическая характеристика фирмы: выделить структурные подразделения, составить схему подчиненности с выделением управленческих функций.

Определить набор услуг. Проанализировать действующую систему маршрутов, классифицировать их по определенным признакам. Дать подробный анализ технологической карты одного из маршрутов согласно утвержденной форме.

При анализе маршрутов учитывать наличие следующих свойств: надежность, безопасность, обоснованность, целостность, адресная направленность.

Дать характеристику экскурсионного обслуживания туристов (при наличии данного вида услуг).

При анализе работы за исследуемый период необходимо ответить на следующие вопросы:

какие виды маршрутов преобладают в фирме: городские, пригородные, междугородные, заказные;

с какими категориями населения работает;

какие маршруты прибыльны, а какие убыточны;

какие маршруты пользуются большим спросом;

каково соотношение между групповыми и индивидуальными перевозками;

какие маршруты получают нарекания от клиентов;

как технически оснащена фирма: парк транспортных средств с их техническими характеристиками;

как проводится анализ работы организации, планирование деятельности.

6.1.4 Организация страхования (пассажиров, багажа, персонала и т.п.).

Организация рекламной кампании и PR

Изучить схему работы фирмы со страховыми компаниями по организации страхования клиентов, багажа при продаже сервисного продукта, порядок заключения договоров и оформления страховок.

Рассмотреть деятельность фирмы по организации рекламной кампании и PR акций: наличие договора со специализированными фирмами, или осуществление собственными силами, организация рекламных мероприятий.

Наличие буклетов, рекламных листовок, способы информирования клиентов об акциях.

6.1.5 Службы управления персоналом.

Оценка персонала и оплата труда

Рассмотреть способы и методы управления персоналом. Наличие аттестации. Нормирование труда основных и вспомогательных рабочих. Определение потребности в кадрах разных категорий. Методы набора и отбора персонала в организацию, повышение квалификации работников. Формы и системы оплаты труда различных категорий работающих, премиальные положения, выплаты компенсационного и стимулирующего характера.

6.1.6 Ценообразование и ценовая политика фирмы

Виды цен на услуги, методы их установления; факторы, влияющие на уровень цен, применяемые в организации ценовые стратегии. Сделать расчет цен на 2-3 вида услуг.

Определить безубыточность одного или нескольких продуктов. По возможности, проанализировать движение денежных потоков. Изучить движение и состав дебиторской и кредиторской задолженности. Дать общую оценку финансового состояния организации. Оформить аналитическую записку.

Тематика индивидуальных заданий на практику

ЗАДАНИЕ № 1

Анализ организационной культуры предприятия

Определить структуру коммуникационного процесса организации (передача информации сверху вниз и обратная связь); определить тип организационной культуры, ее

слабые и сильные стороны, пути ее формирования (долговременной практической деятельностью, руководителем или собственником, с помощью специалистов и консультантов, естественным отбором руководителя и коллектива); определить форму власти и стиль руководства. Методы исследования: наблюдение, опрос, интервью, анкетирование, анализ документов, различные психодиагностические методики.

ЗАДАНИЕ № 2

Анализ корпоративной культуры предприятия

Определить неформальные правила и нормы деятельности организации; обычаи и традиции, индивидуальные и групповые интересы, цветовые решения интерьера, наличие специальной формы одежды. Методы исследования: опрос, интервью, анкетирование, необходимо составить таблицу наличия или отсутствия тех или иных элементов корпоративной культуры и уровня их развития (планируются, имеются, отсутствуют).

ЗАДАНИЕ № 3

Анализ психологического климата на предприятии

Данное задание выполняется путем тестирования и включенного наблюдения. Набор методик подбирается в каждом конкретном случае индивидуально. В качестве основных рекомендуется: 1. Конструктивный рисунок человека с помощью геометрических фигур (тест А. Либина). Данная методика позволяет при помощи анализа рисунков человека из геометрических фигур (квадратов, треугольников, кругов) отнести испытуемого к одному из восьми типов личностей – руководитель; ответственный исполнитель; ученый; изобретатель, конструктор, художник; тревожно-мнительный; интуитивный; равнодушный; и эмотивный. С этим тестом можно ознакомиться в книге Вечер Л.С. Секреты делового общения. – М., 1996. 2. Методика оценки психологической атмосферы в коллективе (тест А.Ф. Фидпера). Данный тест направлен на составление портрета коллектива путем самооценки персоналом степени выраженности таких характеристик, как дружелюбие, согласие, удовлетворенность, продуктивность, сотрудничество и др. Подробно эта методика описана в книге Практическая психодиагностика / под ред. Д.Я. Райгородского – Самара, 1998 Кроме того, можно использовать интервью, беседы и анкетирование и другие психодиагностические методики.

ЗАДАНИЕ № 4

Анализ тактики работы с потребителем

Выполнение данного задания связано с двумя аспектами. Первый из них анализ – стратегии и тактики работы с потребителем сотрудниками самого предприятия. Второй аспект связан с выявлением мнения потребителей о работе предприятия и персонала.

Методы исследования: анализ документов регламентирующих формы работы с потребителем: сегментирование рынка, классификация потребителя (по каким категориям), перечень и анализ мероприятий по превращению клиентов в приверженцев; анкетирование и опрос потребителей с целью определения их мнения о характере и уровне обслуживания.

ЗАДАНИЕ № 5

Анализ требований к психологическим качествам и физическим возможностям персонала организации

Исходя из содержания деятельности предприятия, определить наиболее важные качества для его персонала. Требования к коммуникативным свойствам, к эмоциональной устойчивости, к уравновешенности, к скорости реакции, к типу памяти, к скорости формирования и изменения трудовых навыков, к вниманию и точности, к преимущественным установкам в данном виде деятельности, к физическим возможностям, темпераменту, к воображению, к способности к обучению, к умению управлять собой, к интеллектуальному уровню и т.д. В целом при описании профессиограммы должна быть отмечена вся совокупность требований к работнику: профессиональные общие и специальные требования; индивидуальные психологические и психофизиологические качества, умение взаимодействовать с людьми, умение осуществлять коммуникации, умение разрешать конфликты, умение работать в команде, индивидуальные способности, социальные качества и ценности и иное. Методы исследования: анализ должностных

инструкций; определение доминирующих видов деятельности; необходимых способностей; личностных качеств, интересов и склонностей обеспечивающих успешность выполнения профессиональной деятельности; выявление качеств препятствующих эффективности профессиональной деятельности. Подобрать тесты в зависимости от содержания деятельности. Можно рекомендовать использовать изученные в рамках дисциплины «Деловая коммуникация» в сервисе методики Лири, Майерс-Бригс, Кеттела и др.

ЗАДАНИЕ № 6

Анализ имиджевых характеристик организации

Имидж организации определяется совокупностью характеристик, дающих представление о ее деятельности, формирующих у представителей целевой аудитории ее определенный символический образ.

Содержательные элементы имиджа организации:

- внешний имидж (восприятие компании внешней аудиторией);
- внутренний имидж (имидж руководителя персонала, товара или услуг, визуальный имидж);
- бизнес-имидж (деловая репутация, конкурентоспособность, стабильность, надежность);

Процесс формирования имиджа:

- выявление ожиданий целевых групп;
- определение реальных характеристик внутреннего и внешнего имиджа организации;
- сопоставление ожидаемых характеристик с реальными;
- ранжирование требуемых характеристик по степени их важности;
- разработка технологий для изменения имиджа организации;
- определение каналов доведения новых характеристик до целевой аудитории.

7 Формы отчётности по практике

В ходе практики студенты ведут дневник практики по установленной форме, включающей введение, содержание, цели и задачи практики, актуальность данной практической работы для получения ключевых компетенций.

Итоговым документом, подтверждающим выполнение программы практики, являются дневник практики и отчет по результатам прохождения практики. Оценочным средством для подведения итогов практики определена защита отчетов по практике. По итогам практики можно проводить открытую защиту для совместного обсуждения возникших проблем, интересных моментов практики, и с презентацией интересных отчетов по практике для усиления мотивации студентов к изучаемым сферам деятельности.

Оценка результатов зависит от полноты характеристики каждого из разделов, глубины анализа (особенно четвертого, пятого и шестого разделов), наличия собственной точки зрения на наличие или отсутствие тех или иных компетенций у практиканта в рамках предоставленной организацией практической деятельности. Во внимание принимается качество и полнота проведенного анализа по каждому разделу, качество итоговой документации и предоставление ее в установленные сроки.

8 Методические рекомендации по составлению и оформлению отчёта по производственной практике

Итоговым документом, подтверждающим выполнение программы практики, являются дневник практики и отчет по результатам прохождения практики.

В дневнике практики обязательно должны быть указаны:

- наименование предприятия (место прохождения практики);
- сроки прохождения практики;
- заполненный календарный план прохождения отдельных этапов практики, в котором отражены действия студента;
- подпись и печать с места базы практики и от филиала.

Материал к отчету собирается студентом в структурных подразделениях предприятий индустрии гостеприимства и туризма в период прохождения практики, и в соответствии с требованиями к ее содержанию.

Структура отчета предусматривает логическую связь с основными этапами прохождения ознакомительной практики, и основные разделы отчета должны включать следующие части.

Структура отчета:

Титульный лист;

Дневник практики, который должен содержать *заполненный календарный план* прохождения отдельных этапов практики, в котором отражены действия студента (приложение к дневнику).

Содержание, состоящее из следующих разделов:

ВВЕДЕНИЕ (в разделе должны быть приведены цели и задачи практики)

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ (в разделе должна быть характеристика организации (подразделения организации), в которой студент проходил практику; характеристика проделанной студентом работы (в соответствии с целями и задачами программы практики и индивидуальным заданием, портфель доказательств (материалы по деятельности предприятия сервиса и туризма, рекламные прайсы, раскладки по выполнению обязанностей, материалы опросов и собеседований).

ЗАКЛЮЧЕНИЕ (в заключении должны быть представлены краткие выводы по результатам практики).

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

ПРИЛОЖЕНИЯ

Введения, в котором отражаются цели и задачи практики, сроки и место прохождения, характер выполняемой работы.

Основная часть отчета содержащей анализ и результаты выполнения заданий в рамках практики, в том числе и индивидуальные задания, если они предусматривались. Здесь обязательно должны быть отражены следующие аспекты:

– общая характеристика предприятия-базы практики (или отрасли, в которой это предприятие функционирует);

– в общих чертах характеристика организационной структуры управления предприятием;

– содержательная характеристика того структурного подразделения, где непосредственно проходил практику студент (бельевое хозяйство, служба горничных и т.д.).

Примечание: общую характеристику и информацию о структурном подразделении нужно делать в зависимости от базы практики: отель, ресторан, база отдыха и т.д. В каждом случае студент должен более подробно описать работу той должности, в которой он проходил практику.

Заключение, где необходимо указать место и роль предприятия на рынке услуг (в сравнении с аналогичными предприятиями города, региона, области и в целом по стране). Разработать выводы и рекомендации по совершенствованию деятельности структурного подразделения, где работал студент и т.д.

Список использованных источников, прилагается в том случае, если студент ссылается на различные издания, которые он использовал при оформлении отчета.

Список использованных источников, прилагается в том случае, если студент ссылается на различные источники информации и издания, которые он использовал при оформлении отчета.

Приложения, которые могут включать в себя различные материалы, собранные в ходе прохождения практики: должностные инструкции, образцы форм документов, рекламную продукцию, таблицы, результаты расчетов, фотографии, прейскуранты цен, график выхода на работу т.п.

Все листы должны быть сброшюрованы в последовательности указанной выше.

Объем отчета составляет от 15 до 30 печатных страниц (приложения в общую нумерацию не входят).

Работа должна быть сдана на проверку в соответствии с графиком прохождения практики. Оформляется в течение одной недели после окончания практики (или в начале нового учебного года, если студенты ее проходили в летний период).

Отчеты студентов хранятся на кафедре.

Защита работы. Оценка практики

В процессе подготовки к защите следует продумать краткое выступление, которое должно быть озвучено в течение 5-7 минут, с презентацией. В выступлении на защите отражаются следующие моменты:

- общая характеристика базы практики, место и роль на рынке туристической индустрии;
- функции и обязанности студента во время прохождения практики на предприятии;
- конкретные выводы и предложения по улучшению работы того структурного подразделения, где проходил практику, или предприятия в целом.

Примечание: предусматривается презентационная версия отчета по практике.

По итогам практики студенты сдают дифференцированный зачет (зачет с оценкой).

Оценка по практике или зачет приравнивается к оценкам (зачетам) по теоретическому обучению и учитывается при подведении итогов освоения образовательной программы.

Оцениваются результаты практики на основании таких критериев, как:

- своевременность сдачи отчета и качество его оформления в соответствии с методическими указаниями по оформлению);
- характеристика с места прохождения практики о работе студента, подписанная руководителем практики от предприятия и заверенная печатью, где отражаются уровень теоретической и практической подготовки студента, его отношение к выполнению программы и соблюдению трудовой дисциплины, выполнение индивидуального задания;
- отчет о результатах практики (на основании оформления в соответствии с методическими указаниями по оформлению);
- защита отчета.

9 Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

Задания и иные материалы оценки результатов прохождения практики:

ЗАДАНИЕ № 1

Анализ организационной культуры предприятия

Определить структуру коммуникационного процесса организации (передача информации сверху вниз и обратная связь); определить тип организационной культуры, ее слабые и сильные стороны, пути ее формирования (долговременной практической деятельностью, руководителем или собственником, с помощью специалистов и консультантов, естественным отбором руководителя и коллектива); определить форму власти и стиль руководства. Методы исследования: наблюдение, опрос, интервью, анкетирование, анализ документов, различные психодиагностические методики.

ЗАДАНИЕ № 2

Анализ корпоративной культуры предприятия

Определить неформальные правила и нормы деятельности организации; обычаи и традиции, индивидуальные и групповые интересы, цветовые решения интерьера, наличие специальной формы одежды. Методы исследования: опрос, интервью, анкетирование, необходимо составить таблицу наличия или отсутствия тех или иных элементов корпоративной культуры и уровня их развития (планируются, имеются, отсутствуют).

ЗАДАНИЕ № 3

Анализ психологического климата на предприятии

Данное задание выполняется путем тестирования и включенного наблюдения. Набор методик подбирается в каждом конкретном случае индивидуально. В качестве основных рекомендуется: 1. Конструктивный рисунок человека с помощью геометрических фигур (тест А. Либина). Данная методика позволяет при помощи анализа рисунков человека из геометрических фигур (квадратов, треугольников, кругов) отнести испытуемого к одному из восьми типов личностей – руководитель; ответственный исполнитель; ученый; изобретатель, конструктор, художник; тревожно-мнительный; интуитивный; равнодушный; и эмотивный. С этим тестом можно ознакомиться в книге Вечер Л.С. Секреты делового общения. – М., 1996. 2. Методика оценки психологической атмосферы в коллективе (тест А.Ф. Фидпера). Данный тест направлен на составление портрета коллектива путем самооценки персоналом степени выраженности таких характеристик, как дружелюбие, согласие, удовлетворенность, продуктивность, сотрудничество и др. Подробно эта методика описана в книге Практическая психодиагностика / под ред. Д.Я. Райгородского – Самара, 1998 Кроме того, можно использовать интервью, беседы и анкетирование и другие психодиагностические методики.

ЗАДАНИЕ № 4

Анализ тактики работы с потребителем

Выполнение данного задания связано с двумя аспектами. Первый из них анализ – стратегии и тактики работы с потребителем сотрудниками самого предприятия. Второй аспект связан с выявлением мнения потребителей о работе предприятия и персонала.

Методы исследования: анализ документов регламентирующих формы работы с потребителем: сегментирование рынка, классификация потребителя (по каким категориям), перечень и анализ мероприятий по превращению клиентов в приверженцев; анкетирование и опрос потребителей с целью определения их мнения о характере и уровне обслуживания.

ЗАДАНИЕ № 5

Анализ требований к психологическим качествам и физическим возможностям персонала организации

Исходя из содержания деятельности предприятия, определить наиболее важные качества для его персонала. Требования к коммуникативным свойствам, к эмоциональной устойчивости, к уравновешенности, к скорости реакции, к типу памяти, к скорости формирования и изменения трудовых навыков, к вниманию и точности, к преимущественным установкам в данном виде деятельности, к физическим возможностям, темпераменту, к воображению, к способности к обучению, к умению управлять собой, к интеллектуальному уровню и т.д. В целом при описании профессиограммы должна быть отмечена вся совокупность требований к работнику: профессиональные общие и специальные требования; индивидуальные психологические и психофизиологические качества, умение взаимодействовать с людьми, умение осуществлять коммуникации, умение разрешать конфликты, умение работать в команде, индивидуальные способности, социальные качества и ценности и иное. Методы исследования: анализ должностных инструкций; определение доминирующих видов деятельности; необходимых способностей; личностных качеств, интересов и склонностей обеспечивающих успешность выполнения профессиональной деятельности; выявление качеств препятствующих эффективности профессиональной деятельности. Подобрать тесты в зависимости от содержания деятельности. Можно рекомендовать использовать изученные в рамках дисциплины «Деловая коммуникация» в сервисе методики Лири, Майерс-Бригс, Кеттела и др.

ЗАДАНИЕ № 6

Анализ имиджевых характеристик организации

Имидж организации определяется совокупностью характеристик, дающих представление о ее деятельности, формирующих у представителей целевой аудитории ее определенный символический образ.

Содержательные элементы имиджа организации:

– внешний имидж (восприятие компании внешней аудиторией);

- внутренний имидж (имидж руководителя персонала, товара или услуг, визуальный имидж);
- бизнес-имидж (деловая репутация, конкурентоспособность, стабильность, надежность);

Процесс формирования имиджа:

- выявление ожиданий целевых групп;
- определение реальных характеристик внутреннего и внешнего имиджа организации;
- сопоставление ожидаемых характеристик с реальными;
- ранжирование требуемых характеристик по степени их важности;
- разработка технологий для изменения имиджа организации;
- определение каналов доведения новых характеристик до целевой аудитории.

10 Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

а) основная литература:

1. **Сервисная деятельность: учебное пособие [Электронный ресурс] / Новосибирск: НГТУ, 2013. - 130 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143>**
2. **Романович Ж.А. Сервисная деятельность: учебник [Электронный ресурс] / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев. - М.: Дашков и Ко, 2013. - 284 с. <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=221313>**
3. Арбузова Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг. - М.: Академия, 2012
4. Асанова И.М. Деятельность службы приема и размещения.- М.: Академия, 2011
5. Гаврилова А.Е. Деятельность административно-хозяйственной службы.-М.: Академия, 2012
6. Джум Т.А., Денисова Н.И. Организация гостиничного хозяйства.-М.: Магистр: Инфра-М, 2012
7. Ехина М.А. Организация обслуживания в гостиницах.- М.: Академия, 2012
8. Корнев Н.В. Технология гостиничного сервиса.- М.: Академия, 2011
9. Платонова Н.А. Маркетинг в сервисе / под ред. Н.А.Платоновой. - М.: Академия, 2012
10. Резник Г.А., Маскаева А.И. Сервисная деятельность.- М.: ИНФРА-М, 2013

б) дополнительная литература:

1. **Тарасова Н.В. Введение в сервисную деятельность / Н.В. Тарасова, Н.В. Тарасова. — Липецк : Изд-во ЛГТУ, 2013 <http://www.rucont.ru/efd/236039?cldren=0>**
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность. - М.: Дашков и К, 2013
3. Сигида Е.А. Технологии и методы оздоровительного сервиса / под ред. Е.А.Сигиды. - М.: Инфра - М, 2012
4. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах.- М.: Альфа-М: Инфра - М, 2013
5. Усов В.В. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания.- М.: Академия, 2012

в) Полнотекстовые базы данных:

Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].
Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].

12 Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Обеспечивается наличием специально оборудованных кабинетов сервиса на базах практики, соответствующих действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности проведения учебных и научно-производственных работ.