



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО
УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ «ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ» В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ
ОБЛАСТИ**

(ИТ (ФИЛИАЛ) ДГТУ В Г. ВОЛГОДОНСКЕ)

ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА

Методические рекомендации

для студентов заочной формы обучения

по направлению 43.03.01 Сервис

направленность Социально-культурный сервис

Волгодонск
2024

Составители

канд.философ. наук, доцент кафедры СКС и ГД

О.А. Катеринич

Методические рекомендации определяют основные требования к организации и прохождению преддипломной практики, предназначены для оказания методической помощи студентам, обучающимся по направлению 43.03.01 Сервис направленность Социально-культурный сервис.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	4
1. Цели и задачи	5
2. Организация прохождения практики	6
3. Компетенции студента, формируемые в результате прохождения практики	8
4. Перечень вопросов для изучения во время производственной практики	9
5. Структура и содержание практики	10
6. Подведение итогов практик	12
7. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение практики	14
ПРИЛОЖЕНИЕ А Титульный лист	17
ПРИЛОЖЕНИЕ Б Задание	18
ПРИЛОЖЕНИЕ В Дневник	19
ПРИЛОЖЕНИЕ Г Отзыв-характеристика	20

Введение

Методические рекомендации по преддипломной практике разработаны в соответствии с программой преддипломной практики и требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 Сервис профиль Социально-культурный сервис. Преддипломная практика является этапом подготовки бакалавров сервиса, способствует закреплению и углублению теоретических знаний студентов, полученных в процессе обучения. В процессе прохождения практики у студентов появляется возможность критически оценить теоретические положения и действующую методологию организации деятельности предприятий социально-культурной сферы. Практика проводится для овладения выпускниками первоначальным профессиональным опытом, проверки профессиональной готовности будущего бакалавра к самостоятельной трудовой деятельности и сбора материалов для отчёта по практике. На этом этапе происходит формирование квалифицированного бакалавра, способного решать необходимые производственные задачи.

1. Цели и задачи практики

Целью преддипломной практики является, закрепление и углубление знаний, полученных студентами в процессе теоретического обучения, приобретение необходимых умений, навыков и опыта практической работы по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль Социально-культурный сервис, а также сбор материала, необходимого для выполнения выпускной квалификационной работы в соответствии с избранной темой и планом, согласованным с руководителем ВКР.

2. Задачи преддипломной практики

Задачами практики являются студентов по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, профиль Социально-культурный сервис в соответствии с видами профессиональной деятельности бакалавра являются:

Организационно-управленческая деятельность:

- учитывать изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей;
- анализировать показатели деятельности предприятия сервиса;

Научно-исследовательская деятельность:

- участвовать в исследованиях потребительского спроса;
- осуществлять мониторинг потребностей;
- участвовать в исследованиях психологических особенностей потребителя;

- изучать научно-технической информации;

Производственно-технологическая:

- анализировать современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующие требованиям потребителей;
- осуществлять выбор сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующие требованиям потребителей;
- применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующие требованиям потребителей;

Сервисная деятельность:

- осуществлять выбор необходимых методов и средств реализации процесса сервиса;
- обобщать и выделять необходимые варианты процесса сервиса, соответствующего запросам потребителя;
- выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя;
- выбирать материалы, специальное оборудование и средства с учетом процесса обслуживания;

- проводить экспертизу и (или) диагностику объектов сервиса;
- осуществлять контроль качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.

Во время преддипломной практики не достаточно только собрать материал, необходимый для написания ВКР. Студент должен обязательно детально изучить информационные источники по теме ВКР. Творческая проработка подобранной информации по теме ВКР позволяет не только всесторонне осветить основные теоретические вопросы темы, но и собрать обширный практический материал. В целях закрепления и углубления теоретических знаний и усвоение практических навыков студент должен тщательно проработать и изучить нормативные документы по теме ВКР, а также используемые на предприятии средства программного обеспечения.

Студент должен:

знать:

- основные технологии сервисной деятельности предприятий сферы услуг;
- основы организации и планирования деятельности предприятий сервиса;
- основы информационных технологий в сфере сервиса;
- принципы оценки деятельности предприятий сервиса;

уметь:

- работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;
- обеспечивать оптимальную инфраструктуру обслуживания с учетом социально–культурных факторов;
- находить пути благоприятного разрешения конфликтных ситуаций;
- разрабатывать процессы сервиса и контроля выполнения регламента;

владеть:

- навыками изучения личности потребителя;
- навыками бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;
- навыками исследования потребительского спроса и мониторингом потребностей.

2. Организация прохождения практики

2.1 Место преддипломной практики в структуре ОПОП

Преддипломная практика является обязательным компонентом учебного процесса направления подготовки 43.03.01 Сервис, профиля подготовки «Социально-культурный сервис».

Преддипломная практика направлена на закрепление и углубление теоретических знаний студентов, полученных при обучении; формирование и развитие навыков самостоятельной работы.

Практика относится к учебному циклу – Б2 Практики.

Преддипломная практика студента проводится в соответствии с ОПОП и базируется на полученных ранее знаниях по учебным дисциплинам: профессиональная этика и этикет, психология, методы психологической диагностики в сервисе, маркетинг в сервисе, основы предпринимательской деятельности, правовое обеспечение профессиональной деятельности, санитарно-гигиенические основы ресторанного и гостиничного сервиса, системы классификации средств размещения.

Прохождение преддипломной практики предшествует и необходимо для изучения дисциплин корпоративная культура и управление персоналом в социально-культурной сфере инновации в социально-культурном сервисе, проектирование процесса оказания услуг.

Прохождение преддипломной практики предшествует и необходимо для подготовки и защиты ВКР бакалавра

Преддипломная практика проводится на основании договора, заключённого между руководителем образовательного учреждения и руководителем предприятия в соответствии с программой практики.

При прохождении практики студенты имеют право получать:

- необходимую информацию в соответствии с настоящей программой и направлением будущей выпускной квалификационной работы;
- компетентную консультацию специалистов предприятия по вопросам, предусмотренным заданием на практику;

В период практики студенты обязаны:

- выполнить задания, предусмотренные программой, календарным планом и руководителями практики;
- проводить сбор, систематизацию, обработку и анализ первичной информации согласно заданию на практику;
- регулярно вести записи в дневнике практики о характере выполняемой работы и заданий, своевременно предоставлять его для контроля руководителям практики;
- подчиняться действующим на предприятии правилам внутреннего трудового распорядка, строго соблюдать требования охраны труда;
- представить руководителям практики отчеты о выполнении заданий.

В ходе прохождения преддипломной практики студент может работать в службах по работе с потребителями, в отделах по связям с общественностью, в организационных службах; выполнять задания и поручения, полученные от руководителей; осуществлять сбор данных для выполнения выпускной работы.

Студенты-заочники проходят практику с отрывом или без отрыва от производства в течение срока практики, установленного учебными планами.

3. Компетенции студента, формируемые в результате прохождения практики

В результате прохождения данной практики студент должен приобрести следующие практические навыки, умения, профессиональные компетенции:

Готовностью к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и

спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства (ПК2)

Уметь:

выделять показатели деятельности предприятия

проводить анализ показателей, характеризующий деятельность хозяйствующих субъектов сферы сервиса

Владеть:

навыками анализа полученных показателей

навыками анализа деятельности сервисного предприятия

навыками составления корректирующих мероприятий на основе анализа готовностью к участию проведения исследований социально-психологических особенностей потребителей с учетом национально-региональных и демографических факторов (ПК-4)

Уметь:

применять методы психологической диагностики

применять методы психологической диагностики для выявления психологических особенностей личности потребителя

применять методы психологической диагностики для выявления психологических особенностей личности потребителя с учетом национально-региональных и демографических факторов

Владеть:

навыками проведения исследований

навыком применения методов психологической диагностики для выявления особенностей потребителя

Навыком интерпретации результатов в ходе диагностики

Готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса (ПК-5)

Уметь:

оценивать инновационные проекты

использовать базовые методы исследовательской деятельности

разрабатывать процессы сервиса в рамках инновационной деятельности

Владеть:

методами оценки инновационных проектов

навыками исследовательской деятельности

технологией создания инновационного проекта

Готовностью к разработке процесса предоставления услуг, в том числе в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникативных технологий (ПК-7)

Уметь:

применять методы разработки процесса оказания услуг

оказывать услуги в соответствии с запросами потребителей;

работать в контактной зоне с потребителем услуг

Владеть:

навыком оказания услуг

навыком разработки процесса оказания услуг в соответствии с требованиями

потребителя

навыком разработки процесса оказания услуг в соответствии с требованиями потребителя, на основе новейших информационных и коммуникативных технологий

Готовностью к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса (ПК-10)

Уметь:

применять разные способы экспертизы объектов сервиса ,
применять разные способы диагностики объектов сервиса
организовывать процессе экспертизы объектов сервиса

Владеть:

навыками диагностировать объекты сервиса

навыками применять на практике схемы сертификации услуг

навыками управления качеством услуг

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

Уметь:

работать в контактной зоне как сфере реализации сервисной деятельности;
определять технологии процесса сервиса, формирования клиентурных отношений

применять полученные знания в практической деятельности

Владеть:

навыками принятия решений

навыками взаимодействия с потребителями в сфере сервиса

навыками консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

4. Перечень вопросов для изучения во время преддипломной практики

1. Организационная характеристика предприятия и его подразделений.

Изучение первичных сведений о предприятии: история создания и развития, ознакомление с учредительными документами, нормативно-правовыми актами, контактная информация, основные задачи, виды деятельности предприятия, материально-техническая база предприятия Изучение организационной структуры предприятия. Ознакомление с основными подразделениями. Основные должностные обязанности персонала.

2. Организация работы предприятия сервиса.

Изучение и анализ документационного обеспечения деятельности предприятия (внутренняя и внешняя документация предприятия:

должностные инструкции; трудовые договоры; стандарты обслуживания; кодексы; договоры о сотрудничестве с партнерами; финансовые документы и пр.; документация при работе с потребителем услуг предприятия).

3. Изучение и анализ аспектов деятельности предприятия.

Изучение и анализ внешней и внутренней среды предприятия (основные сегменты потребителей, перечень и ассортимент услуг, ценовая политика, технологии и организация работы с потребителями и анализ содержания «Уголка потребителей», информационные технологии и программные продукты, реклама услуг и взаимодействие с общественностью, анализ основных конкурентов, □SWOT-анализ: анализ сильных и слабых сторон, возможностей и угроз).

4. Организация и технология обслуживания.

Правила предоставления услуг в Российской Федерации. Технология предоставления дополнительных услуг. Технологический процесс обслуживания потребителей. Перечень и характеристика услуг. Стандарты предприятия.

5. Организация работы контактной зоны.

Изучение потребителей и их потребности.

5. Структура и содержание практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной деятельности на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля
1	Установочный этап	1. Вводная беседа о целях, задачах и содержании программы производственной практики. 2. Требования, предъявляемые к деятельности студента. 3. Выдача задания на практику.	-
2	Подготовительный этап	1. Обсуждение конкретных заданий, способов их выполнения и оформления отчета. 2. Методические рекомендации по проведению практики,	-

		<p>выполнению заданий, сбору материала и оформлению отчета по практике.</p> <p>3. Повторение необходимых теоретических разделов.</p> <p>4. Инструктаж по технике безопасности</p>	<p>Журнал инструктажа студентов по технике безопасности</p>
3	Этап ознакомление с предприятием сервиса.	<p>Инструктаж по ТБ на предприятии</p> <p>Изучение первичных сведений о предприятии: история создания и развития, ознакомление с учредительными документами, нормативно-правовыми актами, контактная информация, основные задачи, виды деятельности предприятия, материально-техническая база предприятия</p> <p>Изучение организационной структуры предприятия</p> <p>Ознакомление с основными подразделениями</p> <p>Основные должностные обязанности персонала</p>	<p>Оформление части отчета по практике (Характеристика предприятия)</p>
	Организация работы предприятия сервиса	<p>изучение и анализ документационного обеспечения деятельности предприятия (внутренняя и внешняя документация предприятия: должностные инструкции; трудовые договоры; стандарты обслуживания; кодексы; договоры о сотрудничестве с партнерами; финансовые документы и пр.; документация при работе с потребителем услуг предприятия)</p>	<p>Оформление части отчета по практике</p>
	Изучение и анализ аспектов деятельности предприятия	<p>изучение и анализ внешней и внутренней среды предприятия (основные сегменты потребителей, перечень и ассортимент услуг, ценовая политика, технологии и организация работы с потребителями и анализ содержания «Уголка потребителей», информационные технологии и программные продукты, реклама услуг и взаимодействие с</p>	<p>Оформление части отчета по практике</p>

		общественностью, анализ основных конкурентов, □SWOT-анализ: анализ сильных и слабых сторон, возможностей и угроз)	
4	Организация и технология обслуживания.	Правила предоставления услуг в Российской Федерации Технология предоставления дополнительных услуг Технологический процесс обслуживания потребителей Перечень и характеристика услуг Стандарты предприятия	Опрос Оформление части отчета по практике (Основные и дополнительные услуги)
6	Организация работы контактной зоны	Выполнение обязанностей среднего управляющего персонала предприятия сервиса Изучение потребителей и их потребности	Отзыв и характеристика руководителя практики от предприятия
7	Индивидуальное задание	Исследование и оформление результатов.	Оформление части отчета
8	Оформление дневника и составление отчета по производственной практике	Оформление дневника и составление отчета по производственной практике (28)	Подготовка к защите отчета

6. Подведение итогов практики

В качестве основной формы и вида отчетности по практике устанавливается дневник практики и письменный отчет, составленные студентами в соответствии с утвержденной программой практики.

Форма контроля прохождения преддипломной практики – дифференцированный зачет (устанавливается учебным планом и программой практики с учетом требований ФГОС ВО).

По окончании практики студент-практикант составляет письменный отчет и сдает его руководителю практики от Института технологий (филиала) ДГТУ в г. Волгодонске, одновременно с дневником, заполняемым во время практики, подписанным руководителем практики от предприятия.

В период преддипломной практики студент регулярно ведет дневник практики – важный отчетный документ, который свидетельствует об

организации труда практиканта, встречающихся трудностях объективного и субъективного характера, его успехах и неудачах. Постоянное записывание своих шагов в течение практики помогает студентам-практикантам рационально использовать рабочее время, предельно четко увидеть и оценить собственные достижения и промахи. В дневник записываются все выполненные виды работы.

Дневник должен включать:

- даты прохождения практики;
- виды деятельности студента;
- оценка руководителя практики от предприятия, выполненного вида деятельности.

Отзыв - характеристика студента – практиканта, составленный руководителем практики от предприятия содержит:

- краткое описание работы, выполненной студентом;
- личностная характеристика студента-практиканта;
- оценку по преддипломной практике (отлично, хорошо, удовлетворительно).

Отзыв должен быть заверен подписью руководителя практики от предприятия и печатью предприятия.

Отчет по практике должен содержать сведения о конкретно выполненной студентом работе в период прохождения практики. Общий объем отчета должен составлять 30-40 страниц (не включая приложения). Его подготовка и оформление производится во время прохождения практики. Отчет оформляется в текстовом редакторе: шрифт – 14 TimesNewRoman; интервал – 1,5; поля: верх, низ – 2 см; слева – 3см, справа – 1,5 см. Представляется в виде пронумерованного и сброшюрованного документа.

Отчет должен включать:

- титульный лист (ПРИЛОЖЕНИЕ А)
- лист задания (ПРИЛОЖЕНИЕ Б)
- дневник прохождения практики (ПРИЛОЖЕНИЕ В)

- отзыв-характеристику руководителя от предприятия (ПРИЛОЖЕНИЕ Г)
- содержание
- введение
- характеристика объектов производственной практики: предприятие социально-культурного сервиса
- заключение
- список использованной литературы,
- приложения.

Структура основной части должна соответствовать разделам программы практики.

Отчет является одним из обязательных документов практиканта, который по завершению практики сдается руководителю и передается руководителем на кафедру.

Форма контроля прохождения преддипломной практики - дифференцированный зачет (устанавливается учебным планом и программой практики с учетом требований ФГОС ВО).

Студенты, не выполнившие программу практики по уважительной причине, направляются повторно на практику.

Студенты, не выполнившие программу практики и получившие неудовлетворительные оценки без уважительной причины, отчисляются из университета приказом ректора.

7. Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение практики

№	Автор	Название	Изда- тельство	Гриф издания	Год изда- ния	Кол- во в биб- лиоте- ке	Нали- чие на элект- ронн ых носит е-лях	Элект рон- ные уч. пособ ия, разме щен- ные на сайте ЦДО (кафе дры)
1	2	3	4	5	6	7	8	9
7.1 Основная литература								
7.1.1	Горенбур гов М. А.	Технология и организация услуг питания	М.Академи я	учебник	2012	10		
7.1.2	Зайко Г. М	Организация производств а и обслуживан ия на предприятия х общественно го питания	М. Магистр ИНФРА-М	учеб. Пособие Рек. УМО по образованию в обл. технологии продуктов питания и пищевой инженерии.	2011	10		
7.1.3	Федцов В. Г	Культура ресторанног о сервиса	М.: Дашков и К	рек. Уч. советом Ин- та рус. предпри нимательств а в кач-ве учеб. пособ. для студентов эконом. вузов и практ. работников ресторанног о бизнеса	2010	10		
7.2 Дополнительная литература								
7.2.1	Елхина, В. Д.	Оборудован ие предприятий общественно го питания в	М.Академи я	Рек. УМО по образованию в обл. технологии продуктов	2010	2		

		3-х ч.		питания и пищевой инженерии.				
7.2.2	Гуляев В.А., Иваненко В.П., Исаев Н.И.	Оборудование предприятий торговли и общественного питания	М.ИНФРА-М	учебник для вузов	2010	10		
7.2.3	Волков, Ю. Ф.	Введение в гостиничный и туристический бизнес	Ростов н/Д. Феникс	Учебники, учебные пособия	2003	1		
7.2.4	Драгныш Е.Ю.	Европейский гостиничный маркетинг	М.Финансы и статистика	учеб.пособие / пер. с англ.	2003	4		
7.2.5	Ехина М. А	Организация обслуживания в гостиницах	М. Академия	учеб.пособие	2008	10		
8.2.6	Михеева Н. А.	Региональный мониторинг гостиничных услуг и прогнозирование	СПб. Троицкий мост	Учебник для вузов Рек. ФГБОУ ВПО "Рос.гос. ун-т туризма и сервиса".	2013	10		
7.3 Периодические издания								
7.3.1								
7.4 Программно-информационное обеспечение, Интернет-ресурсы								
7.4.1	Мысова О.С.	Организация гостиничного хозяйства		учебно-метод. пособие для студентов ОФО, ЗФ и факультета дистанционного образования спец. 100103 «Социально-культурный сервис и туризм»	2008	3	Режим доступа: http://www.vis2.ru	
7.4.2	Вакулenco Р. Я.	Управление гостиничным предприятием	М.:Логос	доп. Советом УМО вузов России по	2008	4	http://www.biblioclub.ru	

		М		образованию в обл. менеджмент а в кач-ве учеб.пособи я			<u>u/boo</u> <u>k/848</u> <u>67/.</u>	
--	--	---	--	---	--	--	---	--

ПРИЛОЖЕНИЕ А



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
**ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ**
**«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**
ИТ(филиал) ДГТУ в г. Волгодонске

Факультет _____
Кафедра _____

Зав. кафедрой _____

«__» _____ 20__ г.

ОТЧЕТ

по _____ практике
(вид практики)

на _____
(наименование базы практики)

студента группы _____
(фамилия имя отчество) (подпись)

в период с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

Руководитель практики:

от предприятия _____
(должность) (подпись, дата) (имя, отчество, фамилия)

М.П.

от кафедры _____
(должность) (подпись, дата) (имя, отчество, фамилия)

Оценка _____
(дата) (подпись преподавателя)

г. Волгодонск 20__

ПРИЛОЖЕНИЕ Б



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ИНСТИТУТ ТЕХНОЛОГИЙ (ФИЛИАЛ) ФЕДЕРАЛЬНОГО
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г. ВОЛГОДОНСКЕ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
ИТ(филиал) ДГТУ в г. Волгодонске**

ЗАДАНИЕ

на _____ практику
(вид практики)

в период с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.
(наименование базы практики)

Студент __ курса группы __ кафедра _____

(фамилия, имя, отчество)

Содержание индивидуального задания

Заслуживает оценки _____

Руководитель практики
от предприятия

«__» _____ 20__ г.

М.П.