



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**

(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)

Факультет «Технологии и менеджмент»

Кафедра «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины»

Сервисная практика

Методические рекомендации к самостоятельной работе
студентов заочной формы обучения
направления подготовки
43.03.01 Сервис
направленность Социально-культурный сервис

Волгодонск
2024

Автор:
доцент кафедры СКС и ГД, канд. филос. наук О.А. Катеринич

Методические рекомендации составлены с учётом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования подготовки бакалавров. В помощь студентам предлагаются вопросы к зачету с оценкой, темы докладов для устного опроса, методические рекомендации к практическим занятиям, основная и дополнительная литература.

ОГЛАВЛЕНИЕ

Введение	4
Методические рекомендации по подготовке отчета по практике.....	5
Вопросы к защите отчета по практике	9
Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для написания отчета по практике	10

Введение

Производственная (сервисная) практика является обязательным разделом основной образовательной программы и представляет собой вид учебной деятельности, ориентированной на профессионально-практическую подготовку студентов.

Целями сервисной практики является углубление теоретической подготовки обучающегося и приобретение ими практических навыков для решения задач в области социально-культурного сервиса. Место проведения практики - профильные организации или структурные подразделения института. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляется выбор мест прохождения практики с учетом состояния здоровья и требования по доступности.

В соответствии с данной целью сервисная практика должна решать следующие задачи:

- закрепление, расширение, систематизация и обобщение теоретических знаний, полученных при изучении дисциплин 1,2 курса;
- подготовка обучающихся к осознанному и углубленному изучению последующих дисциплин;
- развитие навыков составления презентации и защиты результатов выполненной работы.
- приобретение практических навыков самостоятельной работы по направлению 43.03.01 Сервис.

Процесс сервисной практики направлен на формирование следующих компетенций:

- Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач (УК-1);
- Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений (УК-2);
- Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде (УК-3);
- Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) (УК-4);
- Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса (ОПК-1);
- Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью (ОПК-2).

Сервисная практика является обязательным видом учебной работы бакалавра, входит в раздел Б2. «Практики» учебного плана по данному профилю подготовки бакалавров и проводится на 3 курсе.

Для прохождения сервисной практики необходимы знания и умения обучающегося, приобретенные в результате освоения следующих предшествующих дисциплин: «Сервисная деятельность», «Сервисология».

Производственная практика является логическим завершением третьего года обучения.

Объем сервисной практики составляет:

Для заочной формы обучения - 324 часов, 3 курс.

Общая трудоемкость сервисной практики составляет 9 зачетных единиц.

Способ проведения сервисной практики: стационарная, выездная.

Форма проведения – дискретно.

Методические рекомендации по подготовке отчета по практике

Основной формой отчётности, подтверждающей прохождение студентом практики, является отчёт по практике, имеющий следующую структуру:

1. Титульный лист (Приложение А).
2. Лист задания (Приложение Б).
3. Дневник практики (Приложение В).
4. Отзыв-характеристика руководителя практики от кафедры (Приложение Г).
5. Содержание практики.
6. Анкета практиканта ДГТУ (Приложение Д).

Объём отчёта по практике составляет 15-20 листов. Отчетные материалы практики сдаются в печатном виде руководителю практики от кафедры.

Результаты практики представляются студентом:

- 1) в форме отчёта по практике (печатный вариант);
- 2) в форме презентации при защите отчета по практике.

Форма контроля – зачёт с оценкой. Аттестацию практики по представленным отчетам осуществляет руководитель практики от кафедры.

Общие требования к оформлению отчета по практике:

- бумага формата А4;
- текст набирается в редакторе Word;
- шрифт текста – Times New Roman, размер 14;
- размер полей: слева – 3 см, справа – 1,5 см, снизу и сверху – по 2 см;
- междустрочный интервал – полуторный;
- отступ первой строки абзаца – 1,25 см;
- нумерация страниц сквозная. Титульный лист является первой страницей (номер не ставится). Номера последующих страниц проставляются в нижнем правом углу;
- каждый раздел рекомендуется начинать с новой страницы.

Приводимые в тексте цитаты должны быть точными и иметь ссылку на первоисточник (см. ниже требования к цитированию).

При неудовлетворительном выполнении доклада (тема не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы), он возвращается студенту на доработку с учетом замечаний преподавателя.

При подготовке отчета по практике формируются навыки работы с литературой, её цитирования и правильного оформления работы. Такие навыки необходимы и при подготовке курсовой работы, выпускной квалификационной работы.

Общие требования к цитированию

Текст цитаты заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в какой он дан в источнике, с сохранением особенностей авторского написания.

При цитировании каждая цитата должна сопровождаться ссылкой на источник. Ссылки на литературу в тексте работы приводятся в квадратных скобках - [23, с. 95]. При одновременной ссылке на несколько литературных источников они перечисляются через точку с запятой, с сохранением порядка следования в общем перечне литературы, например [6; 10; 12].

Примеры библиографического описания литературы

Если книга имеет одного автора:

Ясницкая, В. Р. Социальное воспитание в классе : теория и методика : учеб. пособие / В. Р. Ясницкая ; под ред. А. В. Мудрика. – М. : Академия, 2004. – 352 с.

Если книга имеет двух авторов, то в начале описания указывается первый автор, после заглавия указываются сведения и о первом, и о втором авторах:

Деркач, А. А. Акмеология : учеб. пособие / А.А. Деркач, В. Г. Зазыкин. – СПб. : Питер, 2003. – 256 с.

Если книга имеет трёх авторов, то в начало описания выносится первый автор,

остальные авторы, вместе с первым, перечисляются после заглавия:

Куницына, В.Н. Межличностное общение: учебник / В.Н.Куницына, Н.В. Казаринова, В.М. Погольша. – СПб.: Питер, 2001. – 544 с.

Если книга имеет четыре и более авторов, то после заглавия указываются только первый автор, далее следуют слова «и др.», заключенные в квадратные скобки:

Педагогика : учеб. пособие / В. А. Слостёнин [и др.]. – 3-е изд. – М. : Школа-Пресс, 2000. – 512 с.

Если книга является частью многотомного издания, то указывается количество томов (или книг), и ссылка делается на тот том, который использован в работе. Например:

Немов, Р. С. Психология : в 3 кн. Кн. 3 : Психодиагностика. Введение в научное психологическое исследование с элементами математической статистики / Р. С. Немов. – 4-е изд. – М. : ВЛАДОС, 2001. – 640 с.

Пример описания главы из книги

Хьелл, Л. Исследование и оценка в психологии личности / Л. Хьелл, Д. Зиглер // Теория личности / Л. Хьелл, Д. Зиглер ; пер. С. Меленевская, Д. Викторова. – СПб. : Питер, 2001. – Гл. 2. – С. 56-104.

В случае тематического сборника трудов описание источника начинается с заглавия, далее после косой черты указывается редактор (или редакторы), далее описание сведений об издании, выходные данные как в предыдущих случаях. Например:

Психологическая наука в России XX столетия: проблемы теории и истории / под ред. А.В. Брушлинского. – М.: Издательство «Институт психологии РАН», 1997. – 320 с.

Если заглавие книги состоит из нескольких предложений, между которыми в источнике информации отсутствуют знаки препинания, то в описании эти предложения отделяют друг от друга точкой:

Кроник, А. А. Каузометрия. Методы самопознания, психодиагностики и психотерапии в психологии жизненного пути / А. А. Кроник, Р. А. Ахмеров. - М. : Смысл, 2003. – 284 с.

Иногда книга имеет второе, уточняющее название. Оно также приводится в описании и обычно отделяется от основного двоеточием и пишется с маленькой буквы. Например:

Первин, Л. Психология личности : теория и исследования / Л. Первин, О. Джон ; пер. с англ. М. С. Жамкочьян ; под ред. В. С. Магуна. – М. : Аспект Пресс, 2001. – 607 с.

Фельдштейн, Д. И. Психология взросления : структурно-содержательные характеристики процесса развития личности : избранные труды / Д. И. Фельдштейн. – 2-е изд. – М. : Флинта, 2004. – 672 с.

Сведения, относящиеся к заглавию, содержащую информацию, раскрывающую и поясняющую основное заглавие, сведения о виде, жанре, назначении произведения, указывают через двоеточие с маленькой буквы:

Стефаненко, Т. Г. Этнопсихология : учебник...

Авторефераты диссертаций и диссертации в списке литературы приводятся следующим образом:

Жалагина, Т. А. Психологическая профилактика профессиональной деформации личности преподавателя вуза : дис. ... д-ра психол. наук. – Тверь, 2004. – 309 с.

Савченко, Н. А. Смысловые установки как компонент профессиональных диспозиций студентов-психологов : автореф. дис. ... канд. психол. наук / Н. А. Савченко. – Ростов-н/Д., 2008. – 16 с.

Пример описания справочных материалов:

Справочник практического психолога : Психотерапия / сост. С.Л. Соловьёва. – М. : АСТ ; СПб : Сова, 2011. – 575 с.

Описание статей осуществляется следующим образом:

статья одного автора из сборника:

Гаврилова, Г.Г. Проблемы инвестирования в негосударственные пенсионные фонды

/ Г.Г. Гаврилова // Стратегия и тактика управления предприятием в переходной экономике : мезвуз. сб. науч. тр. / ВолгГТУ ; под ред. Г.С. Мерзликиной. – Волгоград, 2006. – Вып. 13 – С. 273-279.

статья двух авторов из сборника:

Ермоленко, И. И. Проблемы внедрения принципов стратегического планирования на предприятиях в современном управлении / И. И. Ермоленко, Р. Е. Шульман // X Региональная конференция молодых исследователей Волгоградской области, 8-11 нояб. 2005 г. / ВолГУ [и др.]. – Волгоград, 2006. – Вып. 1. Экономика и финансы : тезисы докл. – С. 218-219.

статья трёх авторов из сборника:

Кравцов, М. Ю. Социологический аспект проблемы порядка в современных междисциплинарных исследованиях / М. Ю. Кравцов, А. В. Соловьёва, Р. В. Яценко // Актуальные проблемы истории, теории и технологии социальной работы : сб. науч. ст. / ФГОУ ВПО «Новочеркасская гос. мелиорат. академ.». – Новочеркасск ; Ростов н / Д., 2007. – Вып. 9. – С. 114-118.

статья четырёх и более авторов из сборника:

Особенности заболеваний и травм у спортсменов / Л.М. Демьянова [и др.] // Здоровая молодежь – будущее страны! : матер. гор. межвуз. науч.-практ. Конф., г. Волгодонск, 28 апр. 2011 г. / Волгодонский институт (филиала) ЮФУ. - Волгодонск, 2012. – С. 83-88.

статья одного автора из журнала:

Кашкаров, А. П. Проблемы семейного чтения / А. П. Кашкаров // Воспитание школьников. -2012. - № 9. – С. 30-34.

статья двух авторов из журнала:

Николаев, В. А. Сущность трудового воспитания в современных условиях / В. А. Николаев, В. А. Шошин // Педагогика. – 2011. - № 6. – С. 51-57.

статья трёх авторов из журнала:

Ромашкин, К. И. Математика в проектах наукоучения / К. И. Ромашкин, Г. Н. Аверьянова, А. С. Пронин // Социально-гуманитарные знания. – 2012. - № 3. – С. 135-144.

статья более трёх авторов из журнала:

Конфессиональные особенности религиозной веры и представлений о ее социальных функциях / Ю. А. Гаврилов [и др.] // Социологический исследования. – 2005. - № 6. – С. 46-56.

статья из газеты:

Головачёв, В. Долг платежом красен: о долгах по зарплате работникам бюджетной сферы / В. Головачёв // Труд. – 2006. – 3 апр. – С. 2.

Примеры описания ресурса удаленного доступа:

Электронный каталог ГПНТБ России [Электронный ресурс] : база данных содержит сведения о всех видах лит., поступающей в фонд ГПНТБ России. – Электрон. дан. (6 файлов, 511 тыс. записей). – М., [2009]. – Режим доступа : <http://www.gpntb.ru/win/search/help/el-cat.html>

Образование: исследовано в мире = oim.ru [Электронный ресурс] : междунар. науч. пед. интернет-журнал с библиотекой-дипозитарием / Рос. Акад. Образования; Гос. науч. пед. б-ки им. К.Д. Ушинского. – М. : ОИМ.RU, 2001. – Режим доступа : <http://www.oim.ru>.

Лосев, С. Корпоративные системы ЭЦП : между производством и технологией [Электронный ресурс] / С. Лосев. – 2006. – Режим доступа : <http://www.imag.ru/ID=622563>

Акопова, Ж. История возникновения и правового регулирования товарных знаков [Электронный ресурс] // Право и управление. XXI век. – 2008. – № 4. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/item.asp?id=16922586>

Если в работе цитируются несколько статей из сборника трудов или журнала, единицами библиографического описания являются каждая из этих статей, а не весь

сборник или журнал.

Вопросы к защите отчета по сервисной практике

1. Характеристики услуг. Отличие услуги от материально-вещественного товара.
2. Определение ценности услуги. Модель ценности услуги.
3. Классификации клиентов, их потребности.
4. Факторы, влияющие на покупательское поведение.
5. Система предоставления услуг.
6. Система маркетинга услуг.
7. Пространство контакта, процесс контакта между клиентом и исполнителем, содержание контакта.
8. Работа с жалобами потребителей, принципы эффективного решения конфликтных ситуаций.
9. Основные методы предоставления услуг. Формы обслуживания.
10. Показатели качества услуги. Модель качества услуг. Сервисные гарантии.
11. Объекты стандартизации и номенклатура показателей качества услуг.
12. Методы определения величины показателей качества. Ответственность продавца (исполнителя) перед потребителем.
13. Основные подходы к осуществлению сервиса. Основные задачи системы сервиса.
14. Обеспечение деятельности персонала.
15. Области применения новых технологий в сфере услуг.
16. Роль коллектива в создании имиджа фирмы.
17. Деловой этикет – форма выражения деловой этики.

Учебно-методическое и программно-информационное обеспечение

ред. Б.И. Штейнгольца	Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143	Новосибирск : НГТУ, 2013
Казакевич Т.А.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие http://www.iprbookshop.ru/30207.html	— СПб.: Интермедия,, 2015

стр. 8

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Количество
ЛЗ.1	Сапожникова А.Г.	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: методические указания /URL; https://drive.google.com/open?id=1xhXL5W59-ID_uyoeKOpuxd_bjWx6V7Sg .: методическое указание https://drive.google.com/open?id=1xhXL5W59-ID_uyoeKOpuxd_bjWx6V7Sg .	Ростов-на-Дону: Донской гос.тех.ун-т, 2018	0



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**

(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)

Факультет «Технологии и менеджмент»

Кафедра «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины»

Зав. кафедрой «СКСиГД»

_____ И.О.Ф.
 подпись _____
 «___» _____ 201__ г.

ОТЧЕТ

по _____ практике
 вид практики

на _____
 наименование базы практики

Обучающийся _____
 подпись, дата _____ И.О.Ф. _____

Обозначение отчета _____ Группа _____

Направление _____
 код _____ наименование направления подготовки _____

Профиль _____

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
 2020



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**

(Институт технологий (филиал) ДГТУ в г. Волгодонске)

Факультет «Технологии и менеджмент»

Кафедра «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины»

ЗАДАНИЕ

на _____ практику
вид практики _____

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

Обучающийся _____

И.О.Ф. _____
Обозначение отчета _____ Группа _____

Срок предоставления отчета на кафедру «_____» _____ 201__ г.

Содержание индивидуального задания

Руководитель практики от кафедры _____
подпись, дата _____ И.О.Ф. _____

Руководитель практики от организации _____
подпись, дата _____ И.О.Ф. _____

Задание принял к исполнению _____
подпись студента, дата _____ И.О.Ф. _____

АНКЕТА РАБОТОДАТЕЛЯ

Цель анкетирования – получить оценку уровня профессиональной подготовки выпускников Донского государственного технического университета со стороны предприятий-работодателей. Отметьте один или несколько ответов, которые отражают Ваше мнение, или впишите свой вариант ответа туда, где для этого оставлено место.
Заранее благодарим за сотрудничество.

1. **Наименование предприятия:**

2. **В работниках каких должностей Вы испытываете потребность?**

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> инженер-механик | <input type="checkbox"/> экономист |
| <input type="checkbox"/> инженер-конструктор | <input type="checkbox"/> маркетолог |
| <input type="checkbox"/> программист | <input type="checkbox"/> математик |
| <input type="checkbox"/> специалист по рекламе | <input type="checkbox"/> специалист по качеству |
| <input type="checkbox"/> менеджер | <input type="checkbox"/> администратор |
| <input type="checkbox"/> специалист по сервису | <input type="checkbox"/> другие должности |

Ваш вариант _____

3. **Студенты каких специальностей проходили практику на Вашем предприятии?** _____

4. **Удовлетворены ли Вы работой практикантов вуза?**

- Да Нет

5. **Выпускники каких специальностей работают на Вашем предприятии?** _____

6. **Удовлетворены ли Вы работой выпускников вуза?**

- Да Нет

7. **Обладают ли выпускники и студенты-практиканты ДГТУ следующими качествами и компетенциями?**

	Да	Нет
<i>способность к организации работы</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>применение базовых знаний в профессиональной деятельности</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>умение составлять техническую документацию</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>способность к самостоятельному приобретению и применению знаний</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>навыки работы с компьютером</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>инициативность</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>исполнительность</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>коммуникабельность</i>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. **Уровень профессиональной подготовки выпускников ДГТУ:**

- удовлетворительный хороший отличный

9. **Готовы ли Вы сотрудничать с ДГТУ в плане целенаправленной подготовки специалистов для Вашего предприятия?**

- Да Нет

М.П. _____ / _____ /
(подпись) (Ф.И.О.)

