



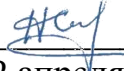
МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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)**

УТВЕРЖДАЮ

И. о. директора ИТ (филиала)
ДГТУ в г. Волгодонске

 Н.М. Сидоркина
22 апреля 2024 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Направление подготовки: 43.03.01 Сервис

Форма и срок освоения ОП: для заочной формы обучения - 4 года 6 месяцев

Вид практики: производственная

Тип практики: проектно-технологическая

Способ проведения: стационарная, выездная

Объем практики:

Общая трудоемкость – 9 з.е.

Продолжительность – 324 часа, 6 недель

Форма контроля:

Зачет с оценкой – 4 курс

Волгодонск
2024

Лист согласования

Рабочая программа производственной практики составлена в соответствии с основной профессиональной образовательной программой, сформированной на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

Программа составлена канд. филос. наук, доцентом О.А. Катеринич.

Рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «Социально-культурный сервис и гуманитарные дисциплины» протокол № 9 от « 22 » ____ 04 ____ 2024 г.

Доцент

 О.А. Катеринич
подпись

«22» ____ 04 ____ 2024 г.

И.о. заведующего кафедрой

 А.А. Морозова
подпись

«22» ____ 04 ____ 2024 г.

Рецензент(ы):

Директор ООО «Бонжур»
г. Волгодонска

 Э.В. Бударина
подпись

«22» ____ 04 ____ 2024 г.

Директор МБУК «Дубенцовский СДК»

 Ю.С. Родионова
подпись

«22» ____ 04 ____ 2024 г.

Лист визирования оценочных материалов (оценочных средств) на очередной учебный год

Оценочные материалы (оценочные средства) по производственной (проектно-технологической) практике проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» __ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____

«__» __ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по учебной ознакомительной практике проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» __ 20__ г. № _____ по производственной (проектно-технологической)

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____

«__» __ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по производственной (проектно-технологической) практике проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» __ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____

«__» __ 20__ г.

Оценочные материалы (оценочные средства) по производственной (проектно-технологической) практике проанализированы и признаны актуальными для использования на 20__ - 20__ учебный год.

Протокол заседания кафедры «СКС и ГД» от «__» __ 20__ г. № _____

Заведующий кафедрой «СКС и ГД» _____

«__» __ 20__ г.

СОДЕРЖАНИЕ

1	Цели и задачи производственной (проектно-технологической) практики	5
2	Планируемые результаты обучения при прохождении производственной практики	5
3	Место производственной (проектно-технологической) практики в структуре ОПОП ВО	5
4	Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность	6
5	Структура и содержание производственной (проектно-технологической) практики	6
6	Формы отчетности по практике	7
7	Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике	8
7.1	Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики	9
7.2	Показатели и критерии оценивания компетенций	10
7.3	Шкалы оценивания	12
7.4	Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения производственной (проектно-технологической) практики	12
7.5	Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, формируемых в ходе прохождения практики	14
8	Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения производственной (проектно-технологической) практики	15
8.1	Основная литература	15
8.2	Дополнительная литература	15
8.3	Методические указания	15
9	Материально-техническая база, необходимая для проведения практики	16
	Приложения	17

1 Цели и задачи практики

Цели практики:

закрепление и углубление теоретической подготовки обучающихся, приобретение ими практических навыков и компетенций, а также опыта самостоятельной профессиональной деятельности.

Задачи практики:

- формирование у студентов системы профессиональных знаний, умений, навыков, необходимых для работы в сфере сервиса;
- изучение нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность сервисного предприятия, его организационной структуры;
- овладение студентами профессиональными компетенциями, позволяющими решать задачи сервисной деятельности;
- ознакомление с содержанием должностных обязанностей обслуживающего персонала в сервисном предприятии, а так же с перечнем предоставляемых услуг, с формами и методами обслуживания;
- становление целостного представления студентов о сервисной деятельности;
- формирование начальных умений осуществлять анализ результатов деятельности сервисного предприятия.

Место проведения ознакомительной практики - профильные организации. Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляется выбор мест прохождения практики с учетом состояния здоровья и требования доступности.

2 Планируемые результаты обучения при прохождении производственной (сервисной) практики

Процесс учебной практики направлен на формирование следующих профессиональных (ПК) компетенций: ПК- 1.1; ПК- 1.2; ПК- 1.3; ПК- 2.1; ПК-2.2; ПК-2.3:

ПК-1.1 - Знает клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности;

ПК-1.2 - Умеет применять клиентоориентированные технологии на практике, разрабатывать систему клиентских отношений;

ПК-1.3 - Владеет навыками совершенствования системы клиентских отношений;

ПК-2.1 - Знает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса;

ПК-2.2 - Умеет применять методы разработки и использования типовых технологических процессов;

ПК 2.3 - Владеет навыками выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

3 Место практики в структуре образовательной программы

Производственная практика является важным элементом в структуре образовательных программ. Практика организуется в форме практической подготовки путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Для прохождения производственной практики необходимы знания и умения обучающегося, приобретенные в результате освоения следующих предшествующих дисциплин: Менеджмент и маркетинг в сервисе, Технологические основы социально-культурной деятельности, Технология организации гостиничных услуг, Тренинговые технологии и игровые методы.

4 Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность

Объем производственной практики составляет:

Для заочной формы обучения – 324 часа, 4 курс.

Общая трудоемкость учебной практики составляет 9 зачетных единиц.

Способ проведения учебной практики: стационарная, выездная

Форма проведения – дискретно.

5 Структура и содержание учебной практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной деятельности на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоёмкость (в часах)	Формы текущего контроля (формы отчетности)	Формируе мые компетенци й
1	2	3	4	5
1.	Подготовительный этап	1 Организационное собрание: раскрываются цели, задачи, содержание, организация практики, требования к отчетной документации, критерии оценивания практики 2 Инструктаж по технике безопасности 3 Консультации студентов по отдельным вопросам организации профессиональной деятельности в сервисном предприятии 4. Получение индивидуального задания	Индивидуальное задание	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
2.	Основной этап	Выполнение заданий на базе предприятий сферы сервиса 1 Знакомство с сервисным предприятием Изучение нормативно-правовой базы деятельности сервисного предприятия. 2 Изучение структуры предприятия, штатного расписания, должностных инструкций персонала. 3 Анализ ассортимента услуг и продукции предприятия. 4. Характеристика сервисной деятельности предприятия, формы и методы обслуживания потребителей, применяемые клиентоориентированные технологии. 5. Характеристика маркетинговой деятельности предприятия 6. Разработка проекта инновационной деятельности предприятия 7. Охрана труда и техника безопасности в деятельности сервисного предприятия	1 Характеристика деятельности предприятия сервиса. 2 Схема структуры управления, должностные обязанности персонала сервисного предприятия. 3 Характеристика ассортимента услуг и продукции предприятия. 4. Описательная характеристика сервисной зоны предприятия, форм и методов обслуживания потребителей, клиентоориентированных технологий применяемых в деятельности сервисного предприятия 5. Описательная характеристика рекламной деятельности предприятия, системы лояльности потребителей. 6. Презентация проекта инновационной деятельности предприятия. 7. Подраздел БЖД в отчёте по производственной практике	ПК-1.1 ПК-1.2 ПК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3

3.	Итоговый этап	1. Самостоятельная работа студента по подготовке отчетной документации практики и презентационного материала для защиты практики	1. Отчет по производственной практике	ПК-1.1 ПК-1.3 ПК-2.1 ПК-2.2 ПК-2.3
----	---------------	--	---------------------------------------	--

6 Формы отчетности по практике

№ п/п	Наименование раздела (этапа) практики	Перечень контрольных вопросов для оценивания результатов прохождения практики
1	2	3
1	Подготовительный этап	Назовите цели и задачи практики
2	Основной этап	1. Назовите нормативные документы, регламентирующие деятельность предприятий сферы сервиса 2. Назовите возможные организационно – правовые формы деятельности предприятия сферы сервиса. 3. Назовите виды сервисной деятельности. 4. Охарактеризуйте производственно – технологическую базу предприятия. 5. Охарактеризуйте схему управления предприятия сервиса и кадровый потенциал предприятия. 5. Охарактеризуйте систему сервиса, применяемую на предприятии. 6. Охарактеризуйте ассортиментную политику предприятия сервиса. 7. Какие технологии обслуживания применяются в сервисе данного предприятия? 8. какие виды рекламы использует в своей деятельности сервисное предприятие? 9. Применяется ли на данном предприятии система лояльности потребителей? 10. Каким образом осуществляется безопасность жизнедеятельности обслуживающего персонала сервисного предприятия и потребителей услуг? 11. Какие нормативно-правовые документы регламентируют охрану труда и технику безопасности в сервисном предприятии?
3	Итоговый этап	1. Какие задания по практике вызвали затруднения при выполнении? 2. Что нового Вы открыли в деятельности сервисного предприятия? 3. Знания каких учебных дисциплин были использованы при прохождении практики? 4. Какие предложения Вы можете внести по совершенствованию практики?

Основными формами отчетности, подтверждающими прохождение студентом практики, являются: задание, выданное руководителем практики, журналы прохождения инструктажа, дневник прохождения практики, отзыв-характеристика и отчет по практике.

Задание выдается руководителем практики до начала прохождения практики. Дневник ведется студентом ежедневно в течение всего периода практики, проверяется и визируется руководителями практики от предприятия. В дневнике должны быть записаны все виды работ, выполняемые студентом, и данные, необходимые для составления отчета.

Рекомендуемый объем введения 2-3 страницы. Рекомендуемый объем основной части 25–35 страниц. Рекомендуемый объем заключения 1-2 страницы. Заключение содержит обобщение результатов, изложенных в основной части.

По результатам прохождения практики руководители практики и от организации, и от кафедры представляют отзыв-характеристику на практиканта с оценкой ее результативности.

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

1. Титульный лист.
2. Лист задания.
3. График прохождения практики.
4. Содержание отчета.
5. Дневник практики.
6. Отзыв-характеристика руководителя практики от организации с оценкой, заверенный печатью.
7. Отзыв-характеристика руководителя практики от кафедры с оценкой.
8. Анкета работодателя (2).

9. Анкета практиканта.

Объём отчёта по практике составляет 35-40 листов. Отчетные материалы практики сдаются в печатном виде руководителю практики от кафедры. Текст отчёта по практике набирается в MicrosoftWord, печатается на одной стороне стандартного листа бумаги формата А-4: шрифт TimesNewRoman – обычный, размер 14 пт; междустрочный интервал – полуторный (отчеты, выполненные в рукописном виде, не принимаются).

Основные требования, предъявляемые к содержанию отчета и его структурным элементам:

1. Качество напечатанного текста и оформление иллюстраций, таблиц, распечаток должно удовлетворять требованию их четкого воспроизведения.

2. Страницы отчета нумеруют арабскими цифрами с соблюдением сквозной нумерации по всему тексту. Номер проставляется в правом нижнем углу страницы. Титульный лист не нумеруется.

3. Отчет может быть иллюстрирован таблицами, графиками, заполненными бланками, рисунками. Схемы, рисунки, таблицы и другой иллюстративный материал, расположенный на отдельных листах, включаются в общую нумерацию страниц, но не засчитываются в объем работы.

4. Цифровой материал должен оформляться в виде таблиц. Таблицу следует располагать в отчете непосредственно после текста, в котором она упоминается впервые, или на следующей странице. На все приводимые таблицы должны быть ссылки в тексте отчета. Таблицы следует нумеровать арабскими цифрами порядковой нумерацией в пределах всего текста отчета. Номер следует размещать в правом верхнем углу таблицы после слова «Таблица». Каждая таблица должна иметь заголовок, который помещается в середине строки под словом «Таблица», которое, в свою очередь, выравнивается по правому краю страницы. Если в отчете одна таблица, ее не нумеруют и слово «Таблица» не пишут.

5. Приложения, используемые в отчете, следует применять только те, на которые есть ссылка в тексте отчета. Приложения представлены в конце отчёта в разделе «**Приложение**» (название раздела располагается по центру). Сами приложения располагаются в порядке появления ссылок на них в тексте. В приложения обычно входят различные схемы, графики, таблицы, данные исследований, копии нормативных документов, конспекты занятий программы и т.п. Каждое приложение должно начинаться с новой страницы и иметь содержательный заголовок, напечатанный прописными буквами. Если в качестве приложения в отчете используется документ, имеющий самостоятельное значение и оформляемый согласно требованиям к документу данного вида, его вкладывают в отчет без изменений в оригинале. Раздел «Приложение» не входит в основной объём отчёта.

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.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

Практика завершается заслушиванием отчетов и сдачей зачета (с оценкой) комиссии в составе руководителей практики от университета и организации. При оценке результатов практики учитываются следующие факторы:

1. Уровень теоретической подготовки студента (овладение знаниями по направлению подготовки и смежным дисциплинам).
2. Степень сформированности компетенций.
3. Качество анализа проведения различных видов работы.

4. Качество отчетной документации. Наиболее высоко оцениваются результаты практики, нашедшие отражение в подготовленных студентом на практике научных статьях.

7.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

Процесс учебной практики направлен на формирование следующих универсальных (УК):

ПК-1.1 - Знает клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности;

ПК-1.2 - Умеет применять клиентоориентированные технологии на практике, разрабатывать систему клиентских отношений;

ПК-1.3 - Владеет навыками совершенствования системы клиентских отношений;

ПК-2.1 - Знает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса;

ПК-2.2 - Умеет применять методы разработки и использования типовых технологических процессов;

ПК 2.3 - Владеет навыками выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.

Конечными результатами освоения практики являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения (табл. 3).

7.2 Показатели и критерии оценивания компетенций

Таблица 3 – Оценивание степени сформированности компетенций

Код компетенции	Уровень освоения	Дескрипторы компетенции (результаты обучения, показатели достижения результата обучения, которые обучающийся может продемонстрировать)	Вид учебных занятий, работы ¹ , формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенции ²	Контролируемые разделы и темы дисциплины ³	Оценочные материалы (оценочные средства), используемые для оценки уровня сформированности компетенции	Критерии оценивания компетенций ⁴
ПК-1	ПК-1.1	Знает клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	Выполнение задания (составление справок, анализа документов)	1.1-1.3 2.1-2.3 3.1	Вопросы для защиты	посещение рабочего места, подготовка отчета по практике, умение делать выводы
	ПК-1.2	Умеет применять клиентоориентированные технологии на практике, разрабатывать систему клиентских отношений	Выполнение задания (составление справок, анализа документов)	1.1-1.3 2.1-2.3 3.1	Вопросы для защиты	

¹ Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа

² Необходимо указать активные и интерактивные методы обучения (например, интерактивная лекция, работа в малых группах, методы мозгового штурма, решение творческих задач, работа в группах, проектные методы обучения, ролевые игры, тренинги, анализ ситуаций и имитационных моделей и др.), способствующие развитию у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств

³ Указать номера тем в соответствии с рабочей программой дисциплины

⁴ Необходимо выбрать критерий оценивания компетенции: посещаемость занятий; подготовка к практическим занятиям; подготовка к лабораторным занятиям; ответы на вопросы преподавателя в рамках занятия; подготовка докладов, эссе, рефератов; умение отвечать на вопросы по теме лабораторных работ, познавательная активность на занятиях, качество подготовки рефератов и презентаций по разделам дисциплины, контрольные работы, экзамены, умение делать выводы и др.

	ПК-1.3	Владеет навыками совершенствования клиентских отношений системы	Выполнение задания (составление справок, анализа документов)	1.1-1.3 2.1-2.3 3.1	Вопросы для защиты	
ПК-2	ПК-2.1	Знает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса	Выполнение задания (составление справок, анализа документов)	1.1-1.3 2.1-2.3 3.1	Вопросы для защиты	посещение рабочего места, подготовка отчета по практике, умение делать выводы
	ПК-2.2	Умеет применять методы разработки и использования типовых технологических процессов	Выполнение задания (составление справок, анализа документов)	1.1-1.3 2.1-2.3 3.1	Вопросы для защиты	
	ПК-2.3	Владеет навыками выбора материальных ресурсов, оборудования для осуществления процесса сервиса. Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса.	Выполнение задания (составление справок, анализа документов)	1.1-1.4 2.1-2.3 3.1	Вопросы для защиты	

7.3 Шкалы оценивания

Оценивание результатов обучения по практике осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле и промежуточной аттестации обучающихся.

По производственной практике предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль, промежуточный контроль.

Текущий контроль является результатом оценки знаний, умений, навыков и приобретенных компетенций обучающихся по всему объему практики, предусматривает оценивание хода освоения практики: теоретических основ и практической части.

Промежуточный контроль по практике проводится в форме зачета с оценкой.

7.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения учебной практики

Задание 1. Знакомство с предприятием сервиса, организационно-правовой формой ведения предпринимательской деятельности.

В каком предприятии сферы сервиса Вы проходили практику?

Какие правила и требования техники безопасности были использованы во время прохождения практики? Какова организационно-правовая форма ведения предпринимательской деятельности выбрана администрацией данного предприятия?

Какими нормативными документами руководствуется администрация сервисного предприятия?

Каковы материально-технические условия деятельности сервисного предприятия?

Правила поведения студентов при следовании к месту практики.

Общие сведения о предприятии, в котором проводится практика.

Техника безопасности в предприятии сервиса при прохождении практики.

Правила пожарной безопасности в предприятии сервиса при прохождении практики.

Задание 2. Изучение структуры управления и кадрового состава сервисного предприятия, знакомство с должностными обязанностями сотрудников. Изучение должностных инструкций персонала.

Как Вы справились с индивидуальным заданием?

Каковы особенности структуры управления и кадрового состава сервисного предприятия?

Основные направления деятельности обслуживающего персонала сервисного предприятия.

Задание 3. Изучение видов деятельности и ассортиментной политики предприятия сферы сервиса.

Охарактеризуйте виды сервиса и формы обслуживания, применяемые в предприятии сервиса.

Какие документы закрепляют ассортиментную политику предприятия?

Какие методы использовались при анализе и систематизации материалов, отражающих деятельность предприятия сервиса?

Задание 4. Изучение сервисной деятельности предприятия.

Охарактеризуйте организацию контактной зоны в исследуемом предприятии сервиса.

Какие стандарты обслуживания потребителей применяются в сервисе на исследуемом предприятии.

Охарактеризуйте этику делового общения обслуживающего персонала в сервисном

предприятии.

Задание 5. Изучение маркетинговой деятельности предприятия.

Какие виды рекламы используются на изучаемом предприятии?

Проводит ли сервисное предприятие маркетинговые исследования?

Разрабатываются ли на предприятии маркетинговые программы по продвижению услуг?

Применяются ли в деятельности предприятия программы лояльности потребителей?

Задание 6. Охрана труда и техника безопасности в деятельности сервисного предприятия.

Какие нормативно-правовые документы регламентируют охрану труда и технику безопасности в сервисном предприятии?

Каким образом осуществляется безопасность жизнедеятельности обслуживающего персонала сервисного предприятия и потребителей услуг?

Критерии оценивания: полнота ответа на поставленный вопрос, умение использовать термины, приводить примеры, делать выводы и анализировать конкретные ситуации.

Шкала оценивания

Критерии и шкала оценок			
Студент не выполняет государственный стандарт	Исходный показатель соответствует низкому уровню подготовленности и незначительному приросту	Исходный показатель соответствует среднему уровню подготовленности и достаточному темпу прироста	Исходный показатель соответствует высокому уровню подготовленности
Менее 61%	61-75 %	76-90 %	91-100 %
неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично

Задания для оценивания результатов в виде владений и умений

1. Изучение нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность сервисного предприятия.

2. Изучение должностных инструкций обслуживающего персонала сервисного предприятия.

3. Мероприятия по сбору, обработке и систематизации фактического материала.

4. Изучение структуры управления сервисного предприятия.

5. Изучение ассортиментной политики и форм обслуживания в сервисном предприятии.

6. Изучение стандартов обслуживания и этических правил поведения с сотрудниками сервисного предприятия.

7. Изучение маркетинговой деятельности предприятия.

8. Владение техникой безопасности на рабочем месте.

Вопросы для самоконтроля

1. В каком предприятии сферы сервиса Вы проходили практику?

2. Какие правила и требования техники безопасности были использованы во время прохождения практики?

3. Какова организационно-правовая форма ведения предпринимательской

деятельности выбрана администрацией данного предприятия?

4. Какими нормативными документами руководствуется администрация сервисного предприятия?

5. Каковы материально-технические условия деятельности сервисного предприятия?

6. Каковы правила поведения студентов при следовании к месту практики?

7. Какие мероприятия включены в технику безопасности в предприятии сервиса при прохождении практики.

8. Каковы особенности структуры управления и кадрового состава сервисного предприятия?

9. Каковы основные направления деятельности обслуживающего персонала сервисного предприятия?

10. Охарактеризуйте виды сервиса и формы обслуживания, применяемые в предприятии сервиса.

11. Какие документы закрепляют ассортиментную политику предприятия?

12. Имеются ли в предприятии разработанные стандарты обслуживания?

13. Каким образом регламентируется этика делового общения на сервисном предприятии?

14. Какие виды рекламы используются на изучаемом предприятии?

15. Проводит ли сервисное предприятие маркетинговые исследования?

16. Разрабатываются ли на предприятии маркетинговые программы по продвижению услуг?

17. Применяются ли в деятельности предприятия программы лояльности потребителей?

18. Какие документы были Вами изучены при прохождении практики?

19. Какие методы использовались при анализе и систематизации материалов, отражающих деятельность сервисного предприятия?

7.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций, формируемых в ходе прохождения практики

Зачет с оценкой является формой оценки качества освоения обучающимся образовательной программы по практике. По результатам зачета с оценкой обучающемуся выставляется оценка «отлично», «хорошо», «удовлетворительно» или «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает и воспроизводит основные положения практики в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания, в котором очевиден способ решения;

- обучающийся продемонстрировал базовые знания, умения и навыки важнейших разделов программы практики;

- у обучающегося не имеется затруднений в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии;

- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал правильные или частично правильные ответы.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся знает основные положения практики в соответствии с заданием, применяет их для выполнения типового задания в котором очевиден способ решения;

- обучающийся продемонстрировал базовые знания, умения и навыки важнейших разделов программы и содержания практики;

- у обучающегося не имеется затруднений в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии, а если затруднения имеются, то они незначительные;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал частично правильные ответы.

Оценка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, если:

- обучающийся частично обладает основными положениями практики в соответствии с заданием;
- обучающийся продемонстрировал базовые знания, умения и навыки важнейших разделов программы и содержания практики;
- у обучающегося имеются затруднения в использовании научно-понятийного аппарата в терминологии;
- на дополнительные вопросы преподавателя обучающийся дал частично правильные ответы.

Оценка «неудовлетворительно» ставится обучающемуся, если:

- обучающийся имеет представление о содержании практики, но не знает основных положений темы, раздела, закона и т.д., к которому относится задание, не способен выполнить задание с очевидным решением, не ориентируется в практической ситуации;
- имеются существенные пробелы в знании основного материала по программе практики;
- в процессе ответа при изложении материала допущены принципиальные ошибки;
- имеются систематические пропуски обучающимся практики по неважным причинам;
- вовремя не подготовлен отчет по практике.

Компетенция (и) или ее часть (и) не сформированы.

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

8.1 Основная литература

8.1.1. Неретина Т. Г. Организация сервисной деятельности. Учебно-методический комплекс для студентов высших профессиональных учреждений дневной и заочной форм обучения специальности «Социально-культурный сервис и туризм». Учебное пособие 2-е изд., стереотип. - Москва: Флинта, 2021. - 102 с. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/book/83392/>

8.1.2. Кашникова К. В. Палагина А. В. Сервис в России. Десятка самых популярных и востребованных услуг.-Могилев на Днепре: ГроссМедиа, 2018. - 151 с. – Режим доступа: <http://www.biblioclub.ru/book/79324/>

8.2 Дополнительная литература

8.2.1. Астанина, С.Ю. Научно-исследовательская работа студентов (современные требования, проблемы и их решения) [электронный ресурс]: пособие. М.: Современная гуманитарная академия, 2012, <http://www.iprbookshop.ru/16934.html>.

8.2.2. Н.А. Бекланов, М.А. Захарова, И.А. Карпачёва и др. Педагогическая практика: от учебной к производственной <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272404>: учебно- методическое пособие. Елец : ЕГУ им. И.А. Бунина, 2009, <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=272404>

8.3 Методические указания

8.3.1 Сапожникова А.Г. Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете. - Ростов-на-Дону: Донской гос.тех.ун-т, 2018. https://drive.google.com/open?id=1xhXL5W59-ID_uyoeKOpuxd_bjWx6V7Sg]

9. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, укомплектованная специализированной мебелью (место преподавателя, столы, стулья). Технические средства обучения: маркерная доска, комплект мультимедийного оборудования (экран, проектор, ПКс лицензионным программным обеспечением). Комплекты лицензионного свободно распространяемого программного обеспечения Microsoft Office Pro RUS OLP.

Материально-техническое обеспечение практики осуществляется предприятием, на котором обучающийся проходит практику. МТО определяется задачами, поставленными перед обучающимся, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета. Организация обеспечивает рабочее место обучающегося компьютерным оборудованием в объемах, достаточных для достижения целей практики.

При прохождении выездной практики проезд к месту проведения практики и обратно не оплачивается, дополнительные расходы, связанные с проживанием вне места постоянного жительства (суточные), не возмещаются.

Помещение для самостоятельной работы обучающихся, оснащенное компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду института. Технические средства обучения: маркерная доска, сканер, персональные компьютеры с лицензионным программным обеспечением. Комплекты лицензионного программного обеспечения ПО: Microsoft Office Pro RUS OLP.



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»

В.И. Кузнецов

подпись

«___» _____ 2023 г.

ОТЧЕТ

По практической подготовке при проведении производственной проектно-технологической практики

вид практики

на базе Общества с ограниченной ответственностью «Гостиница Волгодонск»

наименование базы практики

Обучающийся Галина Петровна Иванова

подпись, дата

И.О.Ф.

Обозначение отчета ПП.350000.000 Группа ЗС 31В

Направление 43.03.01

код

Сервис

наименование направления подготовки

Профиль Социально-культурный сервис

Руководитель практической подготовки от предприятия:

директор

должность

подпись, дата

К.В. Курбатов

имя, отчество, фамилия

М.П.

Руководитель практической подготовки от кафедры:

доцент

должность

подпись, дата

О.А. Катеринич

имя, отчество, фамилия

Оценка

дата

подпись преподавателя

Волгодонск
2023



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 практическую подготовку при проведении производственной проектно-технологической практики

вид практики

на базе Общества с ограниченной ответственностью «Гостиница Волгодонск»

наименование базы практики

в период с «02» марта 2023 г. по «22» марта 2023 г.

Обучающийся Галина Петровна Иванова

И.О.Ф.

Обозначение отчета ПП.350000.000 Группа ЗС 21В

Срок предоставления отчета на кафедру «23» марта 2023 г.

Содержание индивидуального задания

1. Составить Характеристику сервисного предприятия, изучить нормативно-правовую документацию, регламентирующую деятельность сервисного предприятия, рассмотреть организационно-правовую форму осуществления предпринимательской деятельности.
2. Составить и изучить схему управления, штатное расписание, должностные инструкции обслуживающего персонала сервисного предприятия
3. Рассмотреть ассортиментную политику сервисного предприятия
4. Изучить сервисную деятельность предприятия, формы и методы обслуживания
5. Изучить маркетинговую деятельность предприятия
6. Изучить организацию охраны труда и техники безопасности на сервисном предприятии.

Руководитель практической
 подготовки от кафедры

подпись, дата

доцент

О.А. Катеринич

должность

И.О.Ф.

Задание принял к исполнению

подпись студента, дата

Г.П. Иванова

И.О.Ф.



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»

В.И. Кузнецов

подпись

«__» _____ 2023 г.

Рабочий график (план) проведения практической подготовки

№	Мероприятие	Срок выполнения
1	Ознакомительный этап	22.09.2023 - 23.09.2023
2	Выполнение индивидуального задания	24.09.2023 - 25.09.2023
2.1	Характеристика сервисного предприятия	27.09.2023 - 28.09.2023
2.2	Изучение схемы управления, штатного расписания, должностных инструкций обслуживающего персонала сервисного предприятия	29.09.2023 - 03.10.2023
2.3	Изучение ассортиментной политики, форм и методов обслуживания в предприятии сервиса	4.10.2023 - 06.10.2023
2.4	Изучение организации контактной зоны предприятия, изучение этики делового общения и стандартов обслуживания потребителей	7.10.2023 - 10.10.2023
2.5	Изучение маркетинговой деятельности предприятия	11.10.2023 - 12.10.2023
2.6	Изучение организации охраны труда и техники безопасности	13.10.2023 - 16.10.2023
3	Обработка и анализ полученной информации (написание отчета)	18.10.2023 - 19.10.2023
4	Подготовка к защите отчета по практике	22.09.2023 - 23.09.2023

Студент прошел инструктаж по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка

Студент: _____ Г.П. Иванова

подпись, дата

имя, отчество, фамилия

Руководитель практической подготовки от предприятия:

заведующий

П.П. Петрова

должность

подпись, дата

имя, отчество, фамилия

М.П.

Руководитель практической подготовки от кафедры:

доцент

О.А. Катеринич

должность

подпись, дата

имя, отчество, фамилия

Волгодонск

Содержание

Введение..... **Ошибка! Закладка не определена.**

Разделы должны СООТВЕТСТВОВАТЬ ЗАДАНИЮ!!!

ПРИЛОЖЕНИЕ Д

ДНЕВНИК ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПОДГОТОВКИ

В данном разделе ежедневно, кратко и четко записываются выполняемые работы. В конце каждой недели журнал представляется для проверки руководителю практической подготовки от профильной организации. При выполнении одной и той же работы несколько дней, в графе «дата» сделать запись «с _____ по _____».

Дата	Место работы	Выполняемые работы	Оценка руководителя
22.09.2023 - 23.09.2023	ООО «Гостиница Волгодонск» г. Волгодонск	Прохождение инструктажа по охране труда, технике безопасности, пожарной безопасности, правилам внутреннего трудового распорядка, ознакомление с организацией работы сервисного предприятия	отлично
24.09.2023 - 25.09.2023	ООО «Гостиница Волгодонск» г. Волгодонск	Характеристика сервисного предприятия	отлично
27.09.2023 - 28.09.2023	ООО «Гостиница Волгодонск» г. Волгодонска	Изучение схемы управления, штатного расписания, должностных инструкций обслуживающего персонала сервисного предприятия	отлично
29.09.2023 - 03.10.2023	ООО «Гостиница Волгодонск» г. Волгодонск	Изучение ассортиментной политики, форм и методов обслуживания в предприятии сервиса	отлично
4.10.2023 - 06.10.2023	ООО «Гостиница Волгодонск» г. Волгодонск	Изучение организации контактной зоны предприятия, изучение этики делового общения и стандартов обслуживания потребителей	отлично
7.10.2023 - 10.10.2023	ООО «Гостиница Волгодонск» г. Волгодонск	Изучение маркетинговой деятельности предприятия	отлично
11.10.2023 - 12.10.2023	ООО «Гостиница Волгодонск» г. Волгодонск	Изучение организации охраны труда и техники безопасности	отлично
13.10.2023 - 16.10.2023	ООО «Гостиница Волгодонск» г. Волгодонска	Обработка и анализ полученной информации (написание отчета)	отлично
18.10.2023 - 19.10.2023	ООО «Гостиница Волгодонск» г. Волгодонск	Подготовка к защите отчета по практике	отлично

Руководитель практики от предприятия _____

подпись

К.В. Курбатов

М.П.

ПРИЛОЖЕНИЕ Е

ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА

Обучающийся _____
фамилия, имя, отчество

_____ курса группы _____ кафедра _____

Вид практики в рамках практической подготовки _____

Наименование места практической подготовки _____
наименование предприятия, структурного подразделения

Обучающийся выполнил задания рабочей программы практической подготовки

Дополнительно ознакомился/изучил

Заслуживает оценки _____

Руководитель практической подготовки
от профильной организации

«__» _____ 20__ г.

М.П.

ОТЗЫВ – ХАРАКТЕРИСТИКА

Обучающийся _____

фамилия, имя, отчество

_____ курса группы _____ кафедра _____

Вид практики в рамках практической подготовки _____

Наименование места практической подготовки _____

наименование предприятия, структурного подразделения

Обучающийся выполнил задания рабочей программы практической подготовки

Дополнительно ознакомился/изучил

Заслуживает оценки _____

Руководитель практической подготовки
от кафедры

ПРИЛОЖЕНИЕ Ж

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?

- | | |
|--|---|
| ☐ инженер-механик | ☐ экономист |
| ☐ инженер-конструктор | ☐ маркетолог |
| ☐ программист | ☐ математик |
| ☐ специалист по рекламе | ☐ специалист по качеству |
| ☐ менеджер | ☐ администратор |
| ☐ специалист по сервису | ☐ 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
способность к организации работы	☐	☐
применение базовых знаний в профессиональной деятельности	☐	☐
умение составлять техническую документацию	☐	☐
способность к самостоятельному приобретению и применению знаний	☐	☐
навыки работы с компьютером	☐	☐
инициативность	☐	☐
исполнительность	☐	☐
коммуникабельность	☐	☐

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.)

АНКЕТА РАБОТОДАТЕЛЯ

Оценка качества образовательной деятельности

Уважаемый работодатель!

Просим Вас принять участие в оценке качества организации и реализации образовательной деятельности в ДГТУ по образовательной программе 44.03.01 Педагогическое образование

Результаты исследования будут обобщены и использованы для улучшения образовательных программ и работы университета в целом.

Просим Вас дать оценку образовательной программе по нижеприведенным параметрам по 10 балльной шкале.

Рекомендуемая оценочная шкала:

Степень соответствия/удовлетворенности	Балльный интервал соответствия/удовлетворенности
Неудовлетворенность	0-4
Частичная неудовлетворенность	5-6
Частичная удовлетворенность	7-8
Полная удовлетворенность	9-10

1. Укажите наименование Вашей организации:

Оцените по 10-ти балльной шкале:

2 Качество и достаточность оснащения образовательной программы необходимым оборудованием, техническими средствами, ПК и ПО, указанных в рабочих программах дисциплин и в справке МТО

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3 Достаточность в учебном плане образовательной программы дисциплин, необходимых для будущей профессиональной деятельности выпускника и их соответствие современным тенденциям развития науки, техники, культуры, экономики, технологий и социальной сферы

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4 Качество структуры и содержания методического обеспечения образовательной программы, соответствие современным тенденциям развития науки, техники и т.п.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

5 Возможность оценить с помощью представленных в ОП оценочных средств уровень сформированности заявленных компетенций (текущая успеваемость и на выпуске)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

6 Качество организации и реализации практики на предприятии (со стороны ДГТУ)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

7 Как в целом Вы можете оценить уровень компетенций обучающихся, выявленных во время прохождения практики на Вашем предприятии

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

8 Как в целом Вы можете оценить уровень подготовки выпускников данной образовательной программы, принятых на предприятие сразу после выпуска

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

9 Как в целом Вы можете оценить уровень подготовки выпускников данной образовательной программы, работающих на предприятии более 1 года

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

10 Востребованность выпускников этого направления на рынке труда (по Вашему мнению)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

11 Мне хотелось бы предложить:

Руководитель организации _____

подпись

ФИО

М.П.

АНКЕТА СТУДЕНТА – ПРАКТИКАНТА

Уважаемые студенты!

Данное анкетирование проводится отделом практики УКС с целью улучшения практической подготовки студентов ДГТУ. Отметьте один или несколько ответов, которые отражают Ваше мнение, или впишите свой вариант ответа туда, где для этого оставлено место. Заранее благодарим за сотрудничество.

Факультет: _____

Специальность:

Kypc: _____

Пол:	М	Ж
------	---	---

1. Вид практики:

- а) учебно-ознакомительная,
б) производственная,
в) преддипломная

2. Для Вас практика – это:

- а) первый шаг в будущую профессию,
- б) возможность дальнейшего трудоустройства,
- в) интересно проведенное время,
- г) неизбежная необходимость,
- д) свой вариант

ОТВЕТА

3.Пришлось ли Вам столкнуться с трудностями в ходе практики?

Если да, то они были вызваны:

- а) вашей недостаточной подготовленностью по предметам специальной подготовки,
б) недостаточно хорошей организацией практики со стороны вуза,
в) недостаточно хорошей организацией практики со стороны предприятия,
г) недостаточностью методического обеспечения,
д) моими личными качествами,
чем еще?

4.С какими конкретными затруднениями Вам пришлось столкнуться в ходе практики:

5. Как Вы оцениваете итоги практики с точки зрения ее результативности:

- а) на практике я еще больше убедился (лась) в правильности выбора профессии,
б) практика разочаровала меня в выбранной профессии,
в) практика обнаружила пробелы в моей специальной подготовке,
г) практика носила формальный характер,
что еще?

6. Удовлетворены ли Вы результатами практики? Если нет, то укажите причины своей неудовлетворенности _____

7. Место прохождения практики

8. Хотели бы вы в дальнейшем продолжить свою трудовую деятельность на этом предприятии?

- а) да,
б) нет,
в) я уже здесь работаю,
г) со мной заключили договор о дальнейшем трудоустройстве