

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

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

КАФЕДРА ГУМАНИТАРНЫХ И ИСКУССТВОВЕДЧЕСКИХ ДИСЦИПЛИН

**УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА  
ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ  
И НАВЫКОВ**

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**

Целью учебной практики является анализ различных процессов сервисной деятельности, и сосредоточение внимания на следующих задачах:

- ознакомиться со спецификой деятельности учреждения, где проходит практика;
- изучить элементы составляющие содержание деятельности в предложенной должности;
- проанализировать психологический климат в коллективе, особенности корпоративной и организационной культуры предприятия;
- дать характеристику условиям труда;
- подготовить отчет по практике.

## **2 Вид практики, способы и формы её проведения**

*Вид практики:* учебная.

*Тип практики:* учебная по получению первичных профессиональных умений и навыков.

*Способ проведения практики:* практика может быть стационарной или выездной в зависимости от месторасположения предприятия, на котором она проходит.

*Форма проведения практики:* непрерывно (организация практики осуществляется после окончания в календарном учебном графике периода учебного времени).

Учебная практика является составной частью учебных программ подготовки студентов.

Практика – это вид учебной работы по получению первичных умений и навыков, основным содержанием которой является выполнение практических, творческих заданий, соответствующих характеру осваиваемой профессиональной деятельности.

Учебная практика осуществляется непрерывным циклом при условии обеспечения логической и содержательно-методической взаимосвязи между теоретическим обучением и содержанием практики.

В процессе прохождения практики студентом проводится первичная диагностика содержания деятельности организации социально-культурного сервиса. Получение эмпирических представлений о рынке услуг предприятий общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, и сопутствующих основной деятельности спортивно-оздоровительных, санаторно-курортных, анимационных и других услуг в зависимости от региональной специфики.

В ходе практики студент изучает учредительные документы, нормативно-правовую базу, определяющую содержание хозяйственной деятельности базового места учебной практики. Также он собирает сведения об участниках регионального рынка социально-культурных услуг, классифицирует географию и особенности размещения объектов общественного питания, гостиничного хозяйства, торговли, транспорта, спортивно-оздоровительных, санаторно-курортных, анимационных услуг. Присутствует в офисе, и непосредственно в контактной зоне организации социально-культурного сервиса, при оформлении заявок на оказание услуг т. д. Посещает различные социально-культурные мероприятия. Собирает отзывы о деятельности организаций. Диагностирует рекламную практику организаций в СМИ. Участвует в мероприятиях и акциях, проводимых изучаемой организацией.

Данный вид практики проводится в форме посещения крупных выставочных мероприятий, а также предприятий индустрии гостеприимства, торговли, общественного питания, транспортных и других организаций. В ходе учебной практики студенты знакомятся с общей организацией деятельности компании, получая вторичную информацию из сети Интернет (web – сайты, информационные порталы, электронные библиотеки и пр.), печатных изданий справочного и рекламного характера, а также организуют сбор первичной информации посредством опросов и интервью с сотрудниками организаций.

В соответствии со спецификой обучения по направлению 43.03.01 «Сервис» в качестве мест практики целесообразно выбрать следующие организации:

- сектор средств размещения (гостиницы, отели, мотели, пансионаты, санатории и т.д.);

- сектор транспортных услуг (транспортные организации по перевозке пассажиров или туристов);
- сектор питания (рестораны, кафе, бары, предприятия быстрого питания и т. д.) и торговли;
- сектор развлечения, досуга и спорта (спортивные и развлекательные центры, казино, клубы, экскурсионные бюро, музеи, историко-культурные центры и т. д.);
- сектор фирм и организаций по проведению выставок, ярмарок, конференций.

### 3 Объём практики и её продолжительность

Общий объём практики составляет 3 зачетных единицы.

Период проведения практики 4 семестр.

Продолжительность практики составляет 3 недели.

### 4 Место практики в структуре ОПОП

Практика является обязательным разделом основной профессиональной образовательной программы подготовки бакалавра. Она представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Учебная практика базируется на освоении как теоретических учебных дисциплин базовой и вариативной частей профессионального цикла, так и дисциплин, непосредственно направленных на освоение профессиональной деятельности бакалавра.

Учебная 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 учебной 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	Владение	готовностью пользоваться основными методами защиты производственного персонала и населения от

		персонала и населения от возможных последствий аварий, катастроф, стихийных бедствий		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	Поиск соответствующей литературы, источников	X
3	Обработка и анализ найденной информации	X
4	Составление рабочего плана отчёта	согласование с руководителем
5	Написание отчёта / выполнение индивидуального задания	X
6	Проверка отчёта руководителем	выставление оценки
Итого:		

### 6.1 Программа учебной практики

Программу прохождения учебной практики целесообразно строить последующим разделам:

1. Введение.
2. Краткая характеристика объектов исследования (наблюдения), на основе анализа вторичной информации.
3. Сбор первичной маркетинговой информации, и ее обработка.
4. Обобщение всей полученной информации в форме выводов.
5. Список использованных источников.
6. Фотосессия (презентация, слайд-шоу).

### 6.2 Требования к содержанию раздела «Введение»

В данном разделе студент

1) кратко характеризует состояние участников регионального рынка услуг (индустрии гостеприимства, общественного питания и др. предприятий, деятельность которых он изучает);

2) классифицирует географию и особенности размещения объектов, деятельность которых изучается;

3) продиагностировать рекламную практику изучаемых организаций в СМИ.

Необходимо четко выделить ключевые тенденции развития рынков на ближайшие 2-3 года и определить основные угрозы.

Объем этого раздела 3-5 стр.

### 6.3 Требования к содержанию раздела «Основная часть» (характеристика объектов исследования)

В данном разделе дается развернутая характеристика организации индустрии сервиса, которую студент посетил и изучил в соответствии с требованиями следующей таблицы 4.

Таблица 4 - Показатели, характеризующие деятельность организации

№ п/п	Сектор	Параметры, показатели, характеризующие предприятие
	Предприятие питания (ресторан, кафе и т.п.)	Полное наименование организации, год основания, организационно-правовая форма (ООО, ОАО и т.д.), реквизиты предприятия (адрес, № тел., факса, электронный адрес сайта), специализация по меню или группе потребителей, ассортимент блюд и напитков, наличие дисконтных программ или программ лояльности, количество залов и посадочных мест, интерьер, музыкальное сопровождение, наличие паркинга, средняя цена чека, наличие и качество рекламно-информационных материалов, качество униформы персонала, наличие эксклюзивных и

		фирменных блюд. Презентация
	Предприятия индустрии гостеприимства	Полное наименование организации, год основания и история. Реквизиты организации (адрес, № тел., факса, сайт). Описание номерного фонда, бары и рестораны, наличие и качество дополнительных услуг, оказываемых гостиницей. Интерьеры, оформление рецепции, холла и лобби, специализация, контингент гостей, паркинг, наличие и качество рекламно-информационных материалов, качество униформы персонала, цена на стандартный номер в сутки. Наличие спортивно-оздоровительных, анимационных программ и организация досуга. Отдых с детьми. Презентация
	Транспортные организации по перевозке пассажиров, как сопутствующих услуг в турбизнесе и индустрии гостеприимства	Полное наименование организации, год основания и история. Реквизиты организации (адрес, № тел., факса, сайт). 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.
	Организации торговли	Полное наименование организации, год основания, организационно-правовая форма (ООО, ОАО, ИП и т.д.), реквизиты организации (адрес, № тел., факса, электронный адрес сайта), специализация по товарам или группе потребителей, ассортимент товаров, продукции, напитков, товарная политика, наличие дисконтных программ или программ лояльности, количество торговых залов и торговых точек, интерьер, наличие паркинга, наличие и качество рекламно-информационных материалов, качество униформы персонала. Презентация

Объем данного раздела минимум 5 стр.

#### **6.4 Сбор первичной информации, и ее обработка**

В этом разделе следует собрать первичную информацию по каждому объекту, используя активные (полевые методы исследования). Рекомендуются использовать интервью с работниками или потребителями в форме вопрос – ответ (min 3-4 вопроса).

Пояснение к выполнению задания

1. Метод личного интервью (face-to-face), позволяет оценить спрос на тот или иной товар или услугу, степень удовлетворенности потребителей.

2. Экспертные интервью (вопросы к специалистам) более эффективны при освоении новых региональных рынков, например, для оценки потенциального спроса на продукцию, анализе конкурентной среды, выявлении региональных особенностей потребления той или иной продукции.

Полученную информацию нужно систематизировать, дополнить собственной точкой зрения. Вместе с тем приветствуется получение информации о товарах, услугах и предприятии, как объекте исследования из материалов Интернет-форумов или блогов.

Возможно также использование результатов сторонних исследований, но с обязательной ссылкой на источник.

#### **6.5 Обобщение всей полученной информации в форме выводов**

В данном разделе необходимо сделать собственные выводы:

1. Что нового вы узнали в ходе практики?
2. Что вас удивило (огорчило или порадовало)?
3. Что, по вашему мнению, нужно поправить (исключить) в первую очередь?

4. Что можно отметить в качестве положительного опыта, достойного для пропагандирования?

### **Тематика индивидуальных заданий на практику**

#### **ЗАДАНИЕ № 1**

##### *Общая характеристика предприятия*

Общие сведения об организации: название, цель создания, краткая историческая справка.

Вид предприятия: организационно-правовая форма (наличие прав юридического лица, вид юридического лица и т.д.); форма собственности (государственное, частное, индивидуальное, частное семейное, частное юридического лица, муниципальное, акционерное и т.д.); мощность предприятия (микропредприятие, малое предприятие, среднее предприятие, крупное предприятие); специализация предприятия. Для предприятий сферы сервиса дополнительными характеристиками являются порядок сбора и реализации заказов, время действия, методы обслуживания, классность предоставляемых услуг, организация контактной с клиентом зоны и т.д.

#### **ЗАДАНИЕ № 2**

##### *Организация управления предприятием*

Общая схема организационной структуры предприятия, организационная схема структурного подразделения – места прохождения практики. Функциональные обязанности подразделений и служб, функциональные обязанности сотрудников отдела или подразделения предприятия, в том числе регламентация работ, права и обязанности должностных лиц. Функциональные взаимосвязи и характер организационных отношений в том числе иерархических связей между структурными подразделениями, службами и внутри структурного подразделения.

#### **ЗАДАНИЕ № 3**

##### *Характеристика рабочих мест*

Оснащенность, устройство рабочих мест: общая площадь рабочего места, организация зон рабочего места, оснащенность рабочего места мебелью, оборудованием, техническими средствами и предметами труда. При анализе устройства и оснащенности рабочего места отметить удобство расположения, уровень оснащенности техническими средствами и их техническое состояние, наличие различных приспособлений обеспечивающих оптимальные приемы труда, эргономичность мебели и другие специфические характеристики определяемые видом выполняемых работ.

#### **ЗАДАНИЕ № 4**

##### *Характеристика содержания деятельности предприятия*

Функциональные обязанности соответствующие рабочему месту практиканта. Спецификация работ соответствующих занимаемой должности: виды работ, характеристика их содержания, описание элементов работ, технические и этические параметры работы, специфические особенности и требования в зависимости от вида и рода деятельности, стандарты выполнения работ и норм поведения. Организационные аспекты, требования к ресурсному обеспечению (материалы, оборудование, информация) выполняемых работ, организация контроля качества работы, ремонт и обслуживание оборудования, характеристика процесса управления (подчиненность, полномочия, ответственность), другие элементы, обеспечивающие деятельность и возможность качественно выполнять работу.

#### **ЗАДАНИЕ № 5**

##### *Профессиограмма должности практиканта*

Описать доминирующие виды деятельности. Дать характеристику требований предъявляемых к сотруднику в соответствии с его должностью и спецификой деятельности фирмы. В том числе отметить, какими знаниями, навыками и личностными характеристиками должны обладать сотрудники, работающие в фирме в должности, соответствующей рабочему месту практиканта. Оценить труд с позиции квалификационной



сложности, содержательности. Перечислить требования к внешнему виду и этическим нормам.

### **ЗАДАНИЕ № 6**

#### *Характеристика процесса адаптации практиканта*

Проанализировать насколько легко (сложно) прошла адаптация в коллективе, и что этому способствовало в большей степени. Оценить уровень психологической комфортности в период прохождения практики как во взаимоотношениях с коллективом, так и при выполнении должностных обязанностей.

### **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 возникавших 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 учебной 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.

*Основной части 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 организации-базы практики (или отрасли, в которой она функционирует);

- в общих чертах характеристика организационной структуры управления;

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

*Примечание:* общую характеристику и информацию о структурном подразделении нужно делать в зависимости от базы практики: отель, транспортная фирма, ресторан, база отдыха и т.д. Например, если студент практику проходит в гостинице в должности горничной, должен подробно описать условия работы, численность сотрудников, должностные инструкции, иерархию подчиненности, график работы и т.д.; если в бельевом хозяйстве отеля, то подробно описать условия работы этого звена, используемые оборудования и средства, условия ввода белья в эксплуатацию, сроки смены белья и т.д.; если же практику проходит в транспортной фирме, то общую характеристику организации, парк технических средств, основные направления деятельности, маршруты перевозок, режим работы, количественную и качественную характеристику персонала.

В каждом случае студент должен более подробно описать работу той должности, в которой он проходил практику.

*Заключение*, где необходимо указать место и роль организации 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 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 25 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**

*Общая характеристика предприятия*

Общие сведения об организации: название, цель создания, краткая историческая справка.

Вид предприятия: организационно-правовая форма (наличие прав юридического лица, вид юридического лица и т.д.); форма собственности (государственное, частное, индивидуальное, частное семейное, частное юридического лица, муниципальное, акционерное и т.д.); мощность предприятия (микропредприятие, малое предприятие, среднее предприятие, крупное предприятие); специализация предприятия. Для предприятий сферы сервиса дополнительными характеристиками являются порядок сбора и реализации заказов, время действия, методы обслуживания, классность предоставляемых услуг, организация контактной с клиентом зоны и т.д.

### **ЗАДАНИЕ № 2**

*Организация управления предприятием*

Общая схема организационной структуры предприятия, организационная схема структурного подразделения – места прохождения практики. Функциональные обязанности подразделений и служб, функциональные обязанности сотрудников отдела или подразделения предприятия, в том числе регламентация работ, права и обязанности должностных лиц. Функциональные взаимосвязи и характер организационных отношений в том числе иерархических связей между структурными подразделениями, службами и внутри структурного подразделения.

### **ЗАДАНИЕ № 3**

*Характеристика рабочих мест*

Оснащенность, устройство рабочих мест: общая площадь рабочего места, организация зон рабочего места, оснащенность рабочего места мебелью, оборудованием, техническими средствами и предметами труда. При анализе устройства и оснащенности рабочего места отметить удобство расположения, уровень оснащенности техническими средствами и их техническое состояние, наличие различных приспособлений обеспечивающих оптимальные

приемы труда, эргономичность мебели и другие специфические характеристики определяемые видом выполняемых работ.

#### **ЗАДАНИЕ № 4**

*Характеристика содержания деятельности предпринять*

Функциональные обязанности соответствующие рабочему месту практиканта. Спецификация работ соответствующих занимаемой должности: виды работ, характеристика их содержания, описание элементов работ, технические и этические параметры работы, специфические особенности и требования в зависимости от вида и рода деятельности, стандарты выполнения работ и норм поведения. Организационные аспекты, требования к ресурсному обеспечению (материалы, оборудование, информация) выполняемых работ, организация контроля качества работы, ремонт и обслуживание оборудования, характеристика процесса управления (подчиненность, полномочия, ответственность), другие элементы, обеспечивающие деятельность и возможность качественно выполнять работу.

#### **ЗАДАНИЕ № 5**

*Профессиограмма должности практиканта*

Описать доминирующие виды деятельности. Дать характеристику требований предъявляемых к сотруднику в соответствии с его должностью и спецификой деятельности фирмы. В том числе отметить, какими знаниями, навыками и личностными характеристиками должны обладать сотрудники, работающие в фирме в должности, соответствующей рабочему месту практиканта. Оценить труд с позиции квалификационной сложности, содержательности. Перечислить требования к внешнему виду и этическим нормам.

#### **ЗАДАНИЕ № 6**

*Характеристика процесса адаптации практиканта*

Проанализировать насколько легко (сложно) прошла адаптация в коллективе, и что этому способствовало в большей степени. Оценить уровень психологической комфортности в период прохождения практики как во взаимоотношениях с коллективом, так и при выполнении должностных обязанностей.

### **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

#### **11 Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)**

Национальный цифровой ресурс Руконт. Режим доступа [<http://www.rucont.ru/>].

Университетская библиотека он-лайн. Режим доступа [<http://www.biblioclub.ru/>].

Информационные правовые блоки «Системы Гарант», «Консультант Плюс».

Стандартные приложения Microsoft Office Word, Excel, Power-Point для обработки информации и оформления отчета.

#### **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.