



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г.СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
(ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ)

УТВЕРЖДАЮ



Директор ТИС (филиала) ДГТУ

В.Е. Жидков

2019 г.

Программа практики

ОПОП «Сервис на предприятиях питания»

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Форма и срок освоения ОП:

очная (4 года);

заочная (4 года 6 месяцев);

очно-заочная (4 года 6 месяцев).

Вид практики: учебная практика

Тип практики: ознакомительная практика

Способ проведения практики - стационарная, выездная

Объем практики - 3 з.ед.

Продолжительность практики - 108 часа

Форма контроля: зачет с оценкой - 1 курс

Год начала подготовки - 2019

Ставрополь
2019

Лист согласования

Программа практики «Учебная практика (ознакомительная практика)» составлена в соответствии с основной профессиональной образовательной программой, сформированной на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат, по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа составлена

Доцент кафедры _____  А.В. Ториков
подпись

Рассмотрена на заседании кафедры «Сервис»
протокол № 1 от «28» августа 2019 г

Заведующий кафедрой «Сервис» _____  В.Е. Жидков
подпись

« 21 » _____ 20 19 г.

Согласовано:

Зам. директора ООО «Ориент» _____  Г.Д. Попова
подпись

« 21 » _____ 20 19 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи практики	4
2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики.....	4
3. Место практики в структуре ОП.....	5
4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность	6
5. Структура и содержание практики	6
6. Формы отчетности по практике	6
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике.....	7
7.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики	7
7.2 Показатели и критерии оценивания компетенций	8
7.3 Шкалы оценивания	9
7.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики	10
7.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.	11
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики.....	12
9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	13
10. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики.....	13

1. Цели и задачи практики

В соответствии с требованиями ФГОСЗ++, а также с Порядком организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис раздел учебная практика является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Учебная практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию общекультурных (универсальных) компетенций обучающихся.

Целью учебной (ознакомительной) практики является создание у студентов общего представления о значении ресурсной базы для развития сферы сервиса, управленческих и иных связях, характере взаимодействия с потребителями услуг, о месте и роли специалиста в структуре, предоставляющей услуги, закрепление теоретических знаний, полученных студентом в институте в результате освоения учебных дисциплин.

Задачи учебной(ознакомительной) практики:

1. Изучение процесса оказания услуг как системы взаимосвязанных технологических процессов;
2. Приобретение знаний и навыков по организации, управлению, как отдельными сотрудниками, так и предприятием в целом;
3. Изучение экономики и организации производства, охраны труда в масштабах предприятия;
4. Изучение нормативно-правовой документации, регулирующей деятельность предприятий сервиса;
5. Формирование аналитических умений в сфере профессиональной деятельности, приобретение навыков выявления позитивных и негативных тенденций в сервисе;
6. Овладение приемами и навыками определения состава источников информации, сбора данных для проведения анализа операционной (производственной) деятельности в профессиональной организации, а также путей, каналов связей передаваемой информации вплоть до непосредственного исполнителя;
7. Приобретение навыков обобщения результатов анализа, оценки мероприятий по совершенствованию организации профессиональной деятельности.

2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики

Планируемые результаты обучения при прохождении практики представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень планируемых результатов обучения по практике, соотнесённых с установленными в программе бакалавриата индикаторами достижения компетенций

Код компетенции	Код индикатора	Содержание индикатора	Планируемые результаты обучения по практике
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	УК-1.1	Критически оценивает надежность исторических источников информации, работает с противоречивой информацией из разных источников	Осуществляет поиск, обработку и систематизацию, применение специальной информации, методики и технологий в профессиональной сфере
	УК-1.4.	Анализирует различные существующие методики и технологии в профессиональной сфере	
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	УК-2.1	Определяет круг задач в рамках поставленной цели, определяет связи между ними	Определяет круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений
УК-3. Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1	Определяет свою роль в социальном взаимодействии и командной работе, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели	Осуществляет социальное взаимодействие, реализует свою роль в команде в процессе профессиональной деятельности

3. Место практики в структуре ОП

Место практики в структуре программы бакалавриата:

Цикл (раздел) ООП, Индекс Б2.О.01.01(У)

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Сервисология

Профессиональная этика и этикет

Введение в профессию

Экономика

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Менеджмент в сервисе

Маркетинг в сервисе

Организация обслуживания

Учебная практика (исследовательская)

4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность

Объем практики: 3 (з.е.)

Продолжительность – 108 ч

Тип практики: Ознакомительная практика

Способ проведения: стационарная, выездная

Форма проведения практики: дискретно

5. Структура и содержание практики

В процессе учебной практики обучающиеся знакомятся с нормативной документацией, изучают методическую и научную литературу по выбранной тематике; выполняют индивидуальные задания. Структура практики представлена в таблице 2.

Таблица 2 Структура прохождения учебной практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики
1	Получение задания
2	Составление дневника практики и подпись непосредственного руководителя практики
3	Сбор и систематизация фактического, нормативного и учебно-методического материала
4	Выполнение работы в соответствии с полученным заданием
5	Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики
6	Представление отчета, дневника, характеристики, защита отчета

6. Формы отчетности по практике

По окончании практики каждый обучающийся представляет отчет. Отчет должен содержать материалы в полном соответствии с программой и содержанием практики. Изложение материала должно быть кратким, логически последовательным и в порядке рекомендуемых вопросов программы и методических указаний. Для студентов очной формы обучения в качестве профильной организации выступает выпускающая кафедра «Сервис».

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету прилагается отзыв руководителя от профильной организации (руководителя практики от выпускающей кафедры), эскизы, схемы, и т.п. систематизированные материалы, полученные обучающимся в период практики.

Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации. В случае наличия в отчете научной новизны, материалы отчета могут быть опубликованы в бумажной или электронной форме с научных журналах или сборниках научных конференций.

По итогам практики выставляется зачет с оценкой («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»).

Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительной причины или не прошедшие промежуточную аттестацию по практике, считаются имеющими академическую задолженность. Сроки сдачи задолженностей устанавливаются приказом директора. График ликвидации задолженности составляется заведующим кафедрой и утверждается директором.

Повторное направление на практику осуществляется приказом директора.

Структура отчета.

Отчет должен состоять из следующих разделов:

- введения, в котором приводится общая характеристика места проведения практики;
- основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики (с описанием личного вклада студента);
- заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений.
- приложений к отчету.

После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

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

7.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

Основными этапами формирования указанных компетенций при проведении практики является последовательное прохождение содержательно связанных между собой разделов практики. Изучение каждого раздела предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами (таблица 3).

Таблица 3 - Этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики

Этапы	Наименование этапа практики	Номер формируемой компетенции	Вид занятий, работы	Критерии оценки сформированности компетенции
1	Сбор и систематизация фактического, нормативного и литературного материала	УК-1 УК-2 УК-3	Работа в библиотеке, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике	Собеседование по вопросам задания практики
2	Выполнение работы в соответствии с полученным заданием	УК-1 УК-2 УК-3	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа.	Собеседование по вопросам задания практики
3	Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики	УК-1 УК-2 УК-3	Практические занятия в лаборатории кафедры и в аудитории для самостоятельной работы	Собеседование по вопросам задания практики, проверка правильности оформления отчета

4	Представление отчета, дневника, характеристики, защита отчета	УК-1 УК-2 УК-3	Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	Защита отчета по практике
---	---	----------------------	--	---------------------------

7.2 Показатели и критерии оценивания компетенций

Перечень компетенций и соответствующие им когнитивные содержательные дескрипторы, уровень освоения которых должен быть оценен, а также критерии оценки представлены в таблице 4

Таблица 4 - Критерии оценки дескрипторов компетенций

Код компетенции	Дескрипторы компетенций		Вид занятий работы	Критерий оценки
	Вид	Содержание		
УК-1	знать	способы осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, применения системного подхода для решения поставленных задач	Работа в библиотеке и в аудитории для самостоятельной работы, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике. Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	уметь	применять способы осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, применения системного подхода для решения поставленных задач		
	владеть	навыками осуществления поиска, критического анализа и синтеза информации, применения системного подхода для решения поставленных задач		
УК-2	знать	круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Работа в библиотеке и в аудитории для самостоятельной работы, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике. Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	уметь	определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений		
	владеть	навыками определения круга задач в рамках		

		поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений		
УК-3	знать	способы осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Работа в библиотеке и в аудитории для самостоятельной работы, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике. Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	уметь	осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде		
	владеть	навыками осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде		

При оценивании результатов прохождения учебной практики следует пользоваться критериями и шкалой оценки.

В соответствие с критериями оценки необходимо, чтобы представленная к защите документация по учебной практике включала в себя отчет по практике, дневник, оформленные по требованиям кафедры и отзыв-характеристику. Отчет должен иметь заполненный титульный лист, задание, лист «Содержание», разделы. Содержательная часть отчета выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Изложение текста выполнено технически грамотным языком с применением рекомендованных терминов и аббревиатур без орфографических и грамматических ошибок.

При защите отчета по практике оценивается соответствие информации, представленной в отчете, данным из информационных ресурсов общего доступа сети Интернет, материалов лекций, учебной и технической литературы, уникальность текста. Ответы на вопросы должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными.

7.3 Шкалы оценивания

Для оценки дескрипторов компетенций используется балльная шкала оценок. Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы.

Для дескрипторов категории «**Знать**»:

– результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) – 81-100 от максимального количество баллов (100 баллов);

– результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 61-80% от максимального количества баллов;

– результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) – 41-60 % от максимального количества баллов;

– результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0 – 40 % от максимального количества баллов.

Для дескрипторов категорий «Уметь» и «Владеть»:

– выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью – 81-100% от максимального количества баллов.

– выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно – 61-80% от максимального количества баллов;

– выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне – 41-80% от максимального количества баллов;

– требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано – 0 - 40%% от максимального количества баллов.

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

Для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы используются следующие типовые задания (вопросы):

1. Координация деятельности подразделений сервисного предприятия питания.
2. Стандартизация различных видов услуг.
3. Международная стандартизация услуг.
4. Разработка стандартов обслуживания.
5. Расширение присутствия на освоенных рынках.
6. Стратегия развития услуг на предприятиях питания.
7. Стратегия развития новых рынков в сфере услуг
8. Стратегия диверсификации в сфере сервиса
9. Сегментационная стратегия в сфере сервиса
10. Стратегия фокусировки на издержках в сфере сервиса
11. Методы оценки эффективности сервисной стратегии.

12. Лояльность потребителей как показатель успешной стратегии сервисного предприятия.

7.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.

Промежуточная аттестация обучающихся за пройденную практику проводится руководителем по практике студента в виде защиты отчета о прохождении практики. Защита отчета представляет собой краткий доклад студента и его ответы на задаваемые вопросы. При оценке знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, полученных студентом на практике, учитываются следующие критерии: соответствие отчета предъявляемым к нему требованиям на выпускающей кафедре, соответствие информационного наполнения отчета заявленному и месту прохождения практики, полнота ответов на вопросы, полученных от руководителя в ходе защиты отчета, отзыв руководителя с места прохождения практики. После защиты отчета о прохождении практики руководитель практики от кафедры выносит свое заключение и выставляет зачет с оценкой, используя следующую шкалу оценивания: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (от 81 % до 100 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет в полном соответствии с требованиями выпускающей кафедры, индивидуальный план практики выполнил практически полностью (на 81 % и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «хорошо» (от 61 % до 80 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени (от 61 % до 80 %) выполнил индивидуальный план практики, на вопросы научного руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией из отчета выше среднего, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «удовлетворительно» (от 41% до 60 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики в основном отвечающий требованиям выпускающей кафедры, задание практики выполнено более чем на 41 %, на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (0 % до 41%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 41 %, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

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

Перечень методического обеспечения литературой и электронными ресурсами представлен в таблице 5.

Таблица 5 - Методическое обеспечение дисциплины

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Резник Г. А., Маскаева А. И.	Сервисная деятельность: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2018	http://znani.um.com/go.php?id=967867
Л1.2	Щеглов А. Ф.	Экономика: Учебно-методическое пособие	Москва: Российский государственный университет правосудия, 2017	http://www.iprbookshop.ru/65881.html
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Кикоть В. Я., Аминов И. И., Гришин А. А., Кикоть В. Я.	Профессиональная этика и служебный этикет: Учебник	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012	http://www.iprbookshop.ru/15449.html
Л2.2	Еременко В. Д., Остапенко В. С.	Безопасность жизнедеятельности: Учебное пособие	Москва: Российский государственный университет правосудия, 2016	http://www.iprbookshop.ru/49600.html
Л2.3	Главчева С. И., Чередниченко Л. Е.	Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах: Учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011	http://www.iprbookshop.ru/44975.html
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
Э1	Щеглов, А. Ф. Экономика [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / А. Ф. Щеглов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российский государственный университет правосудия, 2017. — 184 с.			
Э2	Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 284 с.			

9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Перечень информационного обеспечения практики представлен в таблице 6.

Таблица 6 - Перечень информационного обеспечения практики

Перечень программного обеспечения	
1	- Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus.
2	- Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
Перечень информационных справочных систем	
1	Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа: http://www.consultant.ru

10. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляет предприятие, организация, на базе которой проводится практика. Материально-техническое обеспечение определяется задачами, поставленными перед обучающимся, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета. Материально-техническое обеспечение может включать: офисные помещения, специально оборудованные кабинеты, компьютерную технику и др.

Институт и кафедра имеют материально-техническую базу, включающую современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации, представленную в таблице 7.

Таблица 7 - Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

1	- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: телевизор SAMSUNG N409, проектор BENQ, ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные), демонстрационный экран DINON).
2	- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet).



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г.СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
(ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ)

УТВЕРЖДАЮ

Директор ТИС (филиала) ДГТУ



В.Е. Жидков

20 19.

Программа практики

ОПОП «Сервис на предприятиях питания»

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Форма и срок освоения ОП:

очная (4 года);

заочная (4года 6 месяцев);

очно-заочная (4года 6 месяцев).

Вид практики: учебная практика

Тип практики: исследовательская практика

Способ проведения практики - стационарная, выездная

Объем практики - 3 з.ед.

Продолжительность практики - 108 часа

Форма контроля: зачет с оценкой - 2 курс

Год начала подготовки - 2019

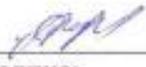
Ставрополь

2019

Лист согласования

Программа практики «Учебная практика (исследовательская практика)» составлена в соответствии с основной профессиональной образовательной программой, сформированной на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат, по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа составлена

Доцент кафедры _____  А.В. Ториков
подпись

Рассмотрена на заседании кафедры «Сервис»
протокол № 1 от «28» августа 2019 г

Заведующий кафедрой «Сервис» _____  В.Е. Жидков
подпись

« 28 » _____  20 19 г.

Согласовано:

Зам. директора ООО «Ориент» _____  Г.Д. Попова
подпись

« 28 » _____  2019 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи практики.....	4
2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики	4
3. Место практики в структуре ОП	5
4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность	6
5. Структура и содержание практики.....	6
6. Формы отчетности по практике.....	6
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике.....	7
7.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики	7
7.2 Показатели и критерии оценивания компетенций	8
7.3 Шкалы оценивания	10
7.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики	11
7.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики	11
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики	12
9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	13
10. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики	13

1. Цели и задачи практики

В соответствии с требованиями ФГОСЗ++, а также с Порядком организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис раздел учебная практика является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Учебная практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию общекультурных (универсальных) и профессиональных компетенций обучающихся.

Целью учебной практики является создание у студентов общего представления о значении ресурсной базы для развития сферы сервиса, управленческих и иных связях, характере взаимодействия с потребителями услуг, о месте и роли специалиста в структуре, предоставляющей услуги, закрепление теоретических знаний, полученных студентом в институте.

Задачи учебной практики (исследовательской):

1. Изучение процесса оказания услуг как системы взаимосвязанных технологических процессов;
2. Приобретение знаний и навыков по организации, управлению как отдельными сотрудниками, так и предприятием в целом;
3. Изучение экономики и организации производства, охраны труда в масштабах предприятия;
4. Изучение нормативно-правовой документации, регулирующей деятельность предприятий сервиса питания;
5. Формирование аналитических умений в сфере профессиональной деятельности, приобретение навыков выявления позитивных и негативных тенденций в сервисе;
6. Овладение приемами и навыками определения состава источников информации, сбора данных для проведения анализа операционной (производственной) деятельности в профессиональной организации, а также путей, каналов связей передаваемой информации вплоть до непосредственного исполнителя;
7. Приобретение навыков обобщения результатов анализа, оценки мероприятий по совершенствованию организации профессиональной деятельности.

2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики

Планируемые результаты обучения при прохождении практики представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень планируемых результатов обучения по практике, соотнесённых с установленными в программе бакалавриата индикаторами достижения компетенций

Код компетенции	Код индикатора	Содержание индикатора	Планируемые результаты обучения по практике
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.1	Использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач, проектов, при достижении поставленных целей	Формирование способности использовать инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных профессиональных задач, проектов, при достижении поставленных целей
УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	УК-8.4	Выявляет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предлагает мероприятия по предотвращению чрезвычайных ситуаций	Формирование способности выявления проблем, связанных с нарушениями техники безопасности на рабочем месте; предложения мероприятий по предотвращению чрезвычайных ситуаций
ПК-5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	ПК-5.1	Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	Формирование способности участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности
	ПК-5.3	Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг	

3. Место практики в структуре ОП

Место практики в структуре программы бакалавриата: Цикл (раздел) ООП, Индекс Б2.В.01.01(У)

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Сервисология

Сервисная деятельность

Введение в профессию

Региональная стратегия развития сервиса

Учебная практика (ознакомительная)

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Маркетинг в сервисе

Информационные технологии в сервисе

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

Экономико-математические методы и модели

Производственная практика (сервисная практика)

4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность

Объем практики: 3 (з.е)

Продолжительность – 108 ч

Тип практики: Исследовательская практика

Способ проведения: стационарная, выездная

Форма проведения практики: дискретно

5. Структура и содержание практики

В процессе учебной практики обучающиеся знакомятся с нормативной документацией, изучают методическую и научную литературу по выбранной тематике; выполняют индивидуальные задания.

Структура прохождения учебной практики

1. Получение задания
2. Составление дневника практики и подпись непосредственного руководителя практики
3. Сбор и систематизация фактического, нормативного и учебно-методического материала
4. Выполнение работы в соответствии с полученным заданием
5. Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики
6. Представление отчета, дневника, характеристики, защита отчета

6. Формы отчетности по практике

По окончании практики каждый обучающийся представляет отчет. Отчет должен содержать материалы в полном соответствии с программой и содержанием практики. Изложение материала должно быть кратким, логически последовательным и в порядке рекомендуемых вопросов программы и методических указаний. Для студентов очной формы обучения в качестве профильной организации выступает выпускающая кафедра.

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету прилагается отзыв руководителя от профильной организации (руководителя практики от выпускающей кафедры), эскизы, схемы, и т.п. систематизированные материалы, полученные обучающимся в период практики.

Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации. В случае наличия в отчете научной новизны, материалы отчета могут быть опубликованы в бумажной или электронной форме с научных журналах или сборниках научных конференций.

По итогам практики выставляется зачет с оценкой («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»).

Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительной причины или не прошедшие промежуточную аттестацию по практике, считаются имеющими академическую задолженность. Сроки сдачи задолженностей устанавливаются приказом директора. График ликвидации задолженности составляется заведующим кафедрой и утверждается директором.

Повторное направление на практику осуществляется приказом директора.

Структура отчета.

Отчет должен состоять из следующих разделов:

- введения, в котором приводится общая характеристика места проведения практики;
- основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики (с описанием личного вклада студента);
- заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений.
- приложений к отчету.

После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

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

7.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

УК-8. Способен создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций

ПК-5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

Основными этапами формирования указанных компетенций при проведении практики является последовательное прохождение содержательно связанных между собой разделов практики. Изучение каждого раздела предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами (таблица 2).

Таблица 2 -Этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики

Этапы	Наименование этапа практики	Номер формируемой компетенции	Вид занятий, работы	Критерии оценки сформированности компетенции
1	Сбор и систематизация фактического, нормативного и литературного материала	УК-6 УК-8 ПК-5	Работа в библиотеке, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике	Собеседование по вопросам задания практики

2	Выполнение работы в соответствии с полученным заданием	УК-6 УК-8 ПК-5	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа.	Собеседование по вопросам задания практики
3	Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики	УК-6 УК-8 ПК-5	Практические занятия в лаборатории кафедры и в аудитории для самостоятельной работы	Собеседование по вопросам задания практики, проверка правильности оформления отчета
4	Представление отчета, дневника, характеристики, защита отчета	УК-6 УК-8 ПК-5	Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	Защита отчета по практике

7.2 Показатели и критерии оценивания компетенций

Перечень компетенций и соответствующие им когнитивные содержательные дескрипторы, уровень освоения которых должен быть оценен, а также критерии оценки представлены в таблице 3.

Таблица 3 - Критерии оценки дескрипторов компетенций

Код компетенции	Дескрипторы компетенций		Вид занятий работы	Критерий оценки
	Вид	Содержание		
УК-6	знать	методы позволяющие управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Работа в библиотеке и в аудитории для самостоятельной работы, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике. Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	уметь	применять способы позволяющие управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни		
	владеть	навыками применения методов позволяющих управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни		
УК-8	знать	способы создавать и поддерживать	Работа в библиотеке и в	Соответствие продемонстрированных

		безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций	аудитории для самостоятельной работы, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике. Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	при ответах знаний материалам отчета о практике
	уметь	создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций		
	владеть	навыками создавать и поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, в том числе при возникновении чрезвычайных ситуаций		
ПК-5	знать	способы разработки инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	Работа в библиотеке и в аудитории для самостоятельной работы, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике. Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	уметь	участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности		
	владеть	навыками разработки инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности		

При оценивании результатов прохождения учебной практики следует пользоваться критериями и шкалой оценки.

В соответствие с критериями оценки необходимо, чтобы представленная к защите документация по учебной практике включала в себя отчет по практике, дневник, оформленные по требованиям кафедры и отзыв-характеристику. Отчет должен иметь заполненный титульный лист, задание, лист «Содержание», разделы. Содержательная часть отчета выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Изложение текста выполнено технически грамотным языком с применением рекомендованных терминов и аббревиатур без орфографических и грамматических ошибок.

При защите отчета по практике оценивается соответствие информации, представленной в отчете, данным из информационных ресурсов общего доступа сети Интернет, материалов лекций, учебной и технической литературы, уникальность текста. Ответы на вопросы должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными.

7.3 Шкалы оценивания

Для оценки дескрипторов компетенций используется балльная шкала оценок. Для определения фактических оценок каждого показателя выставаются следующие баллы.

Для дескрипторов категории **«Знать»:**

– результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) – 81-100 от максимального количества баллов (100 баллов);

– результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 61-80% от максимального количества баллов;

– результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) – 41-60 % от максимального количества баллов;

– результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0 – 40 % от максимального количества баллов.

Для дескрипторов категорий **«Уметь»** и **«Владеть»:**

– выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью – 81-100% от максимального количества баллов.

– выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно – 61-80% от максимального количества баллов;

– выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне – 41-80% от максимального количества баллов;

– требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано – 0 - 40%% от максимального количества баллов.

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

Для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы используются следующие типовые задания (вопросы):

1. Структура и особенности рынка услуг предприятий питания.
2. Формирование благоприятного инвестиционного климата в сфере сервиса.
3. Управление в сфере сервиса на предприятиях питания.
4. Интернет, как инструмент реализации сервисной деятельности.
5. Области применения интернет технологий в сфере сервиса.
6. Инвестиции в информационные сервисные технологии .
7. Технические и социальные инновации в сфере услуг на предприятиях питания.
8. Инновации в развитии малого и среднего предпринимательства.
9. Виды инноваций в сфере услуг.
10. Основные концептуальные идеи обслуживания на предприятиях питания.
11. Факторы влияния на выбор технологии оказания услуг.
12. Исследование технологий сервисного обслуживания в организации.
13. Технологические приемы обслуживания потребителей и их оценка.
14. Социальный имидж организации.
15. Визуальный имидж организации.
16. Бизнес-имидж сервисного предприятия.
17. Этапы формирования имиджа.
18. Сущность сервисной стратегии.
19. Конкурентные стратегии М. Поттера.
20. Влияние сервисной стратегии
21. Характер и содержание стратегии сервисной деятельности.
22. Формирование и использование системы стратегического управления сервисной деятельностью.
23. Информационно-аналитическое обеспечение сервисной деятельности.
24. Принципы стратегического планирования сервисной деятельности.
25. Методы определения потенциальных конкурентных преимуществ.
26. Координация деятельности подразделений сервисного предприятия питания.

7.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики

Промежуточная аттестация обучающихся за пройденную практику проводится руководителем по практике студента в виде защиты отчета о прохождении практики. Защита отчета представляет собой краткий доклад студента и его ответы на задаваемые вопросы. При оценке знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, полученных студентом на практике, учитываются следующие критерии: соответствие отчета предъявляемым к нему требованиям на выпускающей кафедре «Сервис», соответствие информационного наполнения отчета заявленному и месту прохождения практики, полнота ответов на вопросы,

полученных от руководителя в ходе защиты отчета, отзыв руководителя с места прохождения практики. После защиты отчета о прохождении практики руководитель практики от кафедры выносит свое заключение и выставляет зачет с оценкой, используя следующую шкалу оценивания: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (от 81 % до 100 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет в полном соответствии с требованиями выпускающей кафедры, индивидуальный план практики выполнил практически полностью (на 81 % и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «хорошо» (от 61 % до 80 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени (от 61 % до 80 %) выполнил индивидуальный план практики, на вопросы научного руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией из отчета выше среднего, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «удовлетворительно» (от 41% до 60 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики в основном отвечающий требованиям выпускающей кафедры, задание практики выполнено более чем на 41 %, на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (0 % до 41%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 41 %, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

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

Перечень методического обеспечения литературой и электронными ресурсами представлен в таблице 4.

Таблица 4 - Методическое обеспечение дисциплины

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы,	Заглавие	Издательств	А
1.1	Резник Г. А., Маскаева А. И.	Сервисная деятельность: Учебник	Москва: ООО "Научно- издательский центр ИНФРА-М", 2018	http://znani-um.com/go.php?id=967867
1.2	Щеглов А. Ф.	Экономика: Учебно-методическое пособие	Москва: Российский государственный университет правосудия, 2017	http://www.iprbookshop.ru/65881.html

Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
2.1	Кикоть В. Я., Аминов И. И., Гришин А. А., Кикоть В. Я.	Профессиональная этика и служебный этикет: Учебник	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012	http://www.iprbookshop.ru/15449.html
2.2	Еременко В. Д., Остапенко В. С.	Безопасность жизнедеятельности: Учебное пособие	Москва: Российский государственный университет правосудия, 2016	http://www.iprbookshop.ru/49600.html
2.3	Главчева С. И., Чердниченко Л. Е.	Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах: Учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011	http://www.iprbookshop.ru/44975.html

Методические разработки				
	Авторы,	Заглавие	Издательст	А

3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu
-----	------------------------------	---	----------------------------	---

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
1	Щеглов, А. Ф. Экономика [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / А. Ф. Щеглов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российский государственный университет правосудия, 2017. — 184 с.			
2	Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 284 с.			

9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Перечень информационного обеспечения практики представлен в таблице 5.

Таблица 5 - Перечень информационного обеспечения практики

Перечень программного обеспечения	
	- Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus.
	- Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
Перечень информационных справочных систем	
	Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа: http://www.consultant.ru

10. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляет предприятие, организация, на базе которой проводится практика. Материально-техническое обеспечение определяется задачами, поставленными перед обучающимся, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета.

Материально-техническое обеспечение может включать: офисные помещения, специально оборудованные кабинеты, компьютерную технику и др.

Институт и кафедра имеют материально-техническую базу, включающую современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации, представленную в таблице 6.

Таблица 6- Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

	- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: телевизор SAMSUNG N409, проектор BENQ, ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные), демонстрационный экран DINON).
	- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet).



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г.СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
(ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ)

УТВЕРЖДАЮ

Директор ТИС (филиала) ДГТУ

В.Е. Жидков



2019г.

Программа практики

ОПОП «Сервис на предприятиях питания»

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Форма и срок освоения ОПОП:

очная (4 года);

заочная (4года 6 месяцев);

очно-заочная (4года 6 месяцев).

Вид практики: производственная практика

Тип практики: сервисная практика

Способ проведения практики - стационарная, выездная

Объем практики - 4 з.ед.

Продолжительность практики - 144 часа

Форма контроля: зачет с оценкой - 3 курс

Год начала подготовки - 2019

Ставрополь
2019

Лист согласования

Программа практики «Производственная практика (сервисная практика)» составлена в соответствии с основной профессиональной образовательной программой, сформированной на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат, по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа составлена

Доцент кафедры _____ А.В. Ториков
подпись

Рассмотрена на заседании кафедры «Сервис»
протокол № 1 от «28» августа 2019 г

Заведующий кафедрой «Сервис» _____ В.Е. Жидков
подпись

« 28 » _____ 20 19 г.

Согласовано:

Зам. директора ООО «Ориент» _____ Г.Д. Попова
подпись

« 28 » _____ 20 19 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи практики.....	4
2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики	4
3. Место практики в структуре ОП	5
4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность	5
5. Структура и содержание практики.....	6
6. Формы отчетности по практике.....	6
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике.....	7
7.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики	7
7.2 Показатели и критерии оценивания компетенций	7
7.3 Шкалы оценивания	9
7.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики	10
7.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики	10
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики	11
9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	13
10. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики.....	13

1. Цели и задачи практики

В соответствии с требованиями ФГОСЗ++, а также с Порядком организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» раздел производственная практика является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Производственная практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию общекультурных (универсальных) и профессиональных компетенций обучающихся.

Целью производственной практики является создание у студентов общего представления о значении ресурсной базы для развития сферы сервиса, управленческих и иных связях, характере взаимодействия с потребителями услуг, о месте и роли специалиста в структуре, предоставляющей услуги, закрепление теоретических знаний, полученных студентом в институте.

Задачи производственной практики:

1. Изучение процесса оказания услуг как системы взаимосвязанных технологических процессов;
2. Приобретение знаний и навыков по организации, управлению как отдельными сотрудниками, так и предприятием в целом;
3. Изучение экономики и организации производства, охраны труда в масштабах предприятия;
4. Участие студентов в работах по оказанию услуг на предприятии сферы питания;
5. Накопление и систематизация исходных данных для выполнения курсовой работы и ВКР;
6. Изучение нормативно-правовой документации, регулирующей деятельность предприятий сервиса;
7. Формирование аналитических умений в сфере профессиональной деятельности, приобретение навыков выявления позитивных и негативных тенденций;
8. Овладение приемами и навыками определения состава источников информации, сбора данных для проведения анализа операционной (производственной) деятельности в профессиональной организации, а также путей, каналов связей передаваемой информации вплоть до непосредственного исполнителя;
9. Приобретение навыков обобщения результатов анализа, оценки мероприятий по совершенствованию организации профессиональной деятельности.

2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики

Планируемые результаты обучения при прохождении практики представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень планируемых результатов обучения по практике, соотнесённых с установленными в программе бакалавриата индикаторами достижения компетенций

Код компетенции	Код индикатора	Содержание индикатора	Планируемые результаты обучения по практике
ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.1	Применяет клиенто-ориентированные технологии в сервисной деятельности	Формирование способности к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
	ПК-1.2	Участвует в разработке системы клиентских отношений	
	ПК-1.3	Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	
УК-6. Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	УК-6.3	Оценивает требования рынка труда и предложения образовательных услуг для выстраивания траектории собственного профессионального роста	Формирование способности управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни

3. Место практики в структуре ОП

Место практики в структуре программы бакалавриата: Цикл (раздел) ООП, Индекс Б2.В.02.01(П).

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Профессиональная этика и этикет

Сервисная деятельность

Естественнонаучные основы сервиса

Учебная практика(исследовательская)

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля)

необходимо как предшествующее:

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

Организация обслуживания

Технологические процессы в сервисе

Производственная практика (организационно-управленческая).

4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность

Объем практики – 4 (з.е)

Продолжительность – 144 ч.

Тип практики: сервисная практика Способ проведения: стационарная, выездная
Форма проведения практики – дискретно

5. Структура и содержание практики

В процессе производственной практики обучающиеся знакомятся с нормативной документацией, изучают методическую и научную литературу по выбранной тематике; выполняют индивидуальные задания (таблица 2).

Таблица 2 - Структура прохождения производственной практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики
1	Получение задания
2	Составление дневника практики и подпись непосредственного руководителя практики
3	Сбор и систематизация фактического, нормативного и литературного материала Основные ТЭП предприятия за два последних года Кадровый состав. Характеристика услуг предприятия. Система сервиса предприятия. Структура процесса оказания услуг.
4	Выполнение работы в соответствии с полученным заданием
5	Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики
6	Представление отчета, дневника, характеристики, защита отчета

6. Формы отчетности по практике

По окончании практики каждый обучающийся представляет отчет. Отчет должен содержать материалы в полном соответствии с программой и содержанием практики. Изложение материала должно быть кратким, логически последовательным и в порядке рекомендуемых вопросов программы и методических указаний.

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету прилагается пакет документов. Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации.

Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации. В случае наличия в отчете научной новизны, материалы отчета могут быть опубликованы в бумажной или электронной форме в научных журналах или сборниках научных конференций.

По итогам практики выставляется зачет с оценкой («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»).

Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительной причины или не прошедшие промежуточную аттестацию по практике, считаются имеющими академическую задолженность. Сроки сдачи задолженностей устанавливаются приказом директора. График ликвидации задолженности составляется заведующим кафедрой и утверждается директором.

Повторное направление на практику осуществляется приказом директора.

Структура отчета

Отчет должен состоять из следующих разделов:

- введения, в котором приводится общая характеристика места проведения практики;
- основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики (с описанием личного вклада студента);

- заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений.
- приложений к отчету.

После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

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

7.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни.

Основными этапами формирования указанных компетенций при проведении практики является последовательное прохождение содержательно связанных между собой разделов практики. Изучение каждого раздела предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами (таблица 3).

Таблица 3 - Этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики

Этапы	Наименование этапа практики	Номер формируемой компетенции	Вид занятий, работы	Критерии оценки сформированности компетенции
1	Сбор литературного материала	ПК-1 УК-6	Работа в библиотеке,	Собеседование по вопросам задания
2	Выполнение работы в соответствии с полученным заданием	ПК-1 УК-6	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа.	Собеседование по вопросам задания практики
3	Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики	ПК-1 УК-6	Практические занятия в лабораториях кафедры	Собеседование по вопросам задания практики, проверка правильности оформления отчета
4	Представление отчета, дневника, характеристики, защита отчета	ПК-1 УК-6	Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	Защита отчета по практике

7.2 Показатели и критерии оценивания компетенций

Перечень компетенций и соответствующие им когнитивные содержательные дескрипторы, уровень освоения которых должен быть оценен, а также критерии оценки представлены в таблице 4.

Таблица 4 - Критерии оценки дескрипторов компетенций

Код компетенции	Дескрипторы компетенций		Вид занятий работы	Критерий оценки
	Вид	Содержание		
ПК-1	знать	способы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике. Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	уметь	применять способы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя		
	владеть	навыками разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя		
УК-6	знать	как управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике. Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	уметь	управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни		
	владеть	навыками управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни		

При оценивании результатов прохождения производственной практики следует пользоваться критериями и шкалой оценки.

В соответствии с критериями оценки необходимо, чтобы представленная к защите документация по производственной практике включала в себя отчет по

практике, дневник, оформленные по требованиям кафедры и отзыв-характеристику. Отчет должен иметь заполненный титульный лист, задание, лист «Содержание», разделы. Содержательная часть отчета выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Изложение текста выполнено технически грамотным языком с применением рекомендованных терминов и аббревиатур без орфографических и грамматических ошибок.

При защите отчета по практике оценивается соответствие информации, представленной в отчете, данным из информационных ресурсов общего доступа сети Интернет, материалов лекций, учебной и технической литературы, уникальность текста. Ответы на вопросы должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными.

7.3 Шкалы оценивания

Для оценки дескрипторов компетенций используется балльная шкала оценок. Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы.

Для дескрипторов категории **«Знать»:**

- результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) – 81-100 от максимального количество баллов (100 баллов);

- результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 61-80% от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) – 41-60 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0 % от максимального количества баллов.

Для дескрипторов категорий **«Уметь»** и **«Владеть»:**

- выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью – 80-100% от максимального количества баллов.

- выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно – 61-80% от максимального количества баллов;

- выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне – 41-60% от максимального количества баллов;

– требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано – 0 % от максимального количества баллов.

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

Для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы используются следующие типовые задания (вопросы):

Перечень вопросов для оценки результатов прохождения производственной практики.

1. Организационно – правовая форма деятельности предприятия.
2. «Контактная зона» предприятия как сфера реализации сервисной деятельности.
3. Виды сервисной деятельности.
4. Взаимоотношение бакалавра сервиса и клиентов в процессе осуществления сервисной деятельности.
5. Система сервиса, применяемая на предприятии.
6. Эксплуатационные параметры действия систем сервиса.
7. Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса на предприятии.
8. Виды, классификации, основные характеристики объектов и систем сервиса, применяемых на предприятии.
9. Организация проведения экспертизы и диагностики предприятия.
10. Виды и средства экспертизы и диагностики, применяемые на предприятии.
11. Организация контроля качества, исходного сырья и материалов для оказания услуг и работ.
12. Технологические процессы систем и материальных объектов сервиса для индивидуального потребителя.
13. Технология оказания сервисных услуг на предприятии.
14. Формирования услуг и используемые технические средства.
15. Производственно – технологическая база предприятия.
16. Структура и содержание деятельности экономических служб.

Кроме ознакомления с перечисленными вопросами, студент выполняет индивидуальное задание, согласованное с руководителем практики. Целью задания является развитие самостоятельности студента, расширение его кругозора как специалиста.

7.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики

Промежуточная аттестация обучающихся за пройденную практику проводится руководителем по практике студента в виде защиты отчета о прохождении практики. Защита отчета представляет собой краткий доклад студента и его ответы на задаваемые вопросы. При оценке знаний, умений, навыков и (или) опыта

деятельности, полученных студентом на практике, учитываются следующие критерии: соответствие отчета предъявляемым к нему требованиям на выпускающей кафедре «Сервис», соответствие информационного наполнения отчета заявленному и месту прохождения практики, полнота ответов на вопросы, полученных от руководителя в ходе защиты отчета, отзыв руководителя с места прохождения практики. После защиты отчета о прохождении практики руководитель практики от кафедры выносит свое заключение и выставляет зачет с оценкой, используя следующую шкалу оценивания: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (от 81 до 100%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет в полном соответствии с требованиями выпускающей кафедры, индивидуальный план практики выполнил практически полностью (на 81% и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «хорошо» (от 61% до 80%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени (от 61% до 80%) выполнил индивидуальный план практики, на вопросы научного руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией из отчета выше среднего, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «удовлетворительно» (от 41 до 60 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики в основном отвечающий требованиям выпускающей кафедры, задание практики выполнено более чем на 41%, на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (от 0 до 40 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 60%, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

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

Таблица 5 - Методическое обеспечение практики

Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
ЛП.1	Руденко Л. Л.	Сервисная деятельность: Учебное пособие	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/75199.html

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.2	Костюченко Т. Н., Ермакова Н. Ю., Орел Ю. В., Вайцеховская С. С., Тельнова Н. Н., Сидорова Д. В., Черемных М. Б.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учебное пособие	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017	http://www .iprbooksh op.ru/7604 4.html
Л1.3	Скамай Л.Г., Трубочкина М. И.	Экономический анализ деятельности предприятия: Учебник	Москва: ООО "Научно- издательский центр ИНФРА-М", 2014	http://znan ium.com/go .php? id=415455
Л1.4	Гурова Т. И., Фомина Т. Т.	Маркетинг в сервисе: Учебное пособие	Москва: Московский городской педагогический университет, 2013	http://www .iprbooksh op.ru/2651 8.html
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Бреславцева Н.А.	Бухгалтерский учет на предприятиях сферы услуг: Учеб. пособие	Ростов-на-Дону: Феникс, 2006	
Л2.2	А.С.	Основы функционирования систем сервиса. Часть 1. Системы сервиса и надежность их функционирования: учеб. пособие	, 2005	https://ntb. donstu.ru/c ontent/osn ovy- funkcionir ovaniya- sistem- servisa- chast-1- sistemy- servisa-i- nadezhnost -ih- funkcionir ovaniya
Л2.3	Виноградова М. В., Панина З. И.	Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса	Москва: Издательско- торговая корпорация "Дашков и К", 2013	http://znan ium.com/go .php? id=415588
Л2.4	Графкина М. В.	Охрана труда: Учебное пособие	Москва: Издательство "ФОРУМ", 2018	http://znan ium.com/go .php? id=944362
Л2.5	Фурсов В. А., Лазарева Н. В., Калинин И. В., Кудряшов О. А.	Сервисная деятельность: учебное пособие	Ставрополь: СКФУ, 2015	http://bibli oclub.ru/in dex.php? page=book &id=4579 59
Л2.6	Широков Ю. А.	Экологическая безопасность на предприятии: учебное пособие	, 2018	https://e.la nbook.com /book/1079 69
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес

	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
ЛЗ.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu

9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Таблица 5 - Перечень информационного обеспечения практики

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	
1	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. Н. Костюченко, Н. Ю. Ермакова, Ю. В. Орел [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017. — 138 с.
2	Экономический анализ деятельности предприятия: Учебник / Л.Г. Скамай, М.И. Трубочкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 378 с.
3	Маркетинг в сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. Т. И. Гурова, Т. Т. Фомина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский городской педагогический университет, 2013. — 44 с.
4	Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с.
Перечень программного обеспечения	
	- Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus.
	- Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
Перечень информационных справочных систем	
	Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа: http://www.consultant.ru

10. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляет предприятие, организация, на базе которой проводится практика. Материально-техническое обеспечение определяется задачами, поставленными перед обучающимся, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета. Материально-техническое обеспечение может включать: офисные помещения, специально оборудованные кабинеты, компьютерную технику и др.

Таблица 6- Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

1	- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: телевизор SAMSUNG N409, проектор BENQ, ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные), демонстрационный экран DINON).
2	- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet).



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г.СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
(ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ)

УТВЕРЖДАЮ

Директор ТИС (филиала) ДГТУ



В.Е. Жидков

2019г.

Программа практики

ОПОП «Сервис на предприятиях питания»

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Форма и срок освоения ОПОП:

очная (4 года);

заочная (4года 6 месяцев);

очно-заочная (4года 6 месяцев).

Вид практики: производственная практика

Тип практики: организационно-управленческая практика

Способ проведения практики - стационарная, выездная

Объем практики - 3 з.ед.

Продолжительность практики - 108 часа

Форма контроля: зачет с оценкой - 3 курс

Год начала подготовки - 2019

Ставрополь
2019

Лист согласования

Программа практики «Производственная практика (организационно-управленческая практика)» составлена в соответствии с основной профессиональной образовательной программой, сформированной на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат, по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа составлена

Доцент кафедры _____  А.В. Ториков
подпись

Рассмотрена на заседании кафедры «Сервис»
протокол № 1 от «28» августа 2019 г

Заведующий кафедрой «Сервис» _____  В.Е. Жидков
подпись

« 28 » _____ 20 19 г.

Согласовано:

Зам. директора ООО «Ориент» _____  Г.Д. Попова
подпись

« 28 » _____ 20 19 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи практики.....	4
2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики	4
3. Место практики в структуре ОП	5
4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность	5
5. Структура и содержание практики.....	6
6. Формы отчетности по практике.....	6
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике.....	7
7.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики	7
7.2 Показатели и критерии оценивания компетенций	8
7.3 Шкалы оценивания	9
7.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики	10
7.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.	11
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики	12
9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем	13
10. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики.....	13

1. Цели и задачи практики

В соответствии с требованиями ФГОС3++, а также с Порядком организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» раздел производственная практика является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. Производственная практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию профессиональных компетенций обучающихся.

Целью производственной практики является создание у студентов общего представления о значении ресурсной базы для развития сферы сервиса, управленческих и иных связях, характере взаимодействия с потребителями услуг, о месте и роли специалиста в структуре, предоставляющей услуги, закрепление теоретических знаний, полученных студентом в институте.

Задачи производственной(организационно- управленческой) практики:

1. Изучение процесса оказания услуг как системы взаимосвязанных технологических процессов;
2. Приобретение знаний и навыков по организации, управлению как отдельными сотрудниками, так и предприятием в целом;
3. Изучение экономики и организации производства, охраны труда в масштабах предприятия;
4. Участие студентов в работах по оказанию технической помощи предприятию сферы услуг питания;
5. Подготовка исходных данных для выполнения курсовой работы и ВКР;
6. Изучение нормативно-правовой документации, регулирующей деятельность предприятий сервиса;
7. Формирование аналитических умений в сфере профессиональной деятельности, приобретение навыков выявления позитивных и негативных тенденций;
8. Овладение приемами и навыками определения состава источников информации, сбора данных для проведения анализа операционной (производственной) деятельности в профессиональной организации, а также путей, каналов связей передаваемой информации вплоть до непосредственного исполнителя;
9. Приобретение навыков обобщения результатов анализа, оценки мероприятий по совершенствованию организации профессиональной деятельности.

2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики

Планируемые результаты обучения при прохождении практики представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень планируемых результатов обучения по практике, соотнесённых с установленными в программе бакалавриата индикаторами достижения компетенций

Код компетенции	Код индикатора	Содержание индикатора	Планируемые результаты обучения по практике
ПК-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПК-2.1	Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение	Формирование способности организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности
	ПК-2.2	Производит выбор организационных решений для формирования сервисной системы обслуживания	
ПК-3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-3.1	Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами	Формирование способности к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса
ПК-4. Способен к разработке технологии процесса сервиса	ПК-4.1	Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса	Формирование способности к разработке технологии процесса сервиса

3. Место практики в структуре ОП

Место практики в структуре программы бакалавриата: Цикл (раздел) ООП, Индекс Б2.В.02.02(П).

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Маркетинг в сервисе

Основы предпринимательской деятельности

Производственная практика (сервисная)

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Управление затратами

Менеджмент в сервисе

Организация обслуживания

Производственная практика(НИР)

4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность

Объем практики – 3 (з.е)

Продолжительность – 108 ч.

Тип практики: организационно-управленческая практика

Способ проведения: стационарная, выездная

Форма проведения практики – дискретно

5. Структура и содержание практики

В процессе производственной практики обучающиеся знакомятся с нормативной документацией, изучают методическую и научную литературу по выбранной тематике; выполняют индивидуальные задания.

Таблица 2 - Структура прохождения производственной практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики
1	Получение задания
2	Составление дневника практики и подпись непосредственного руководителя практики
3	Сбор и систематизация фактического, нормативного и литературного материала Основные ТЭП предприятия питания за два последних года Кадровый состав. Характеристика ассортимента услуг и продукции предприятия. Производственная деятельность предприятия питания. Система сервиса предприятия питания. Структура процесса оказания услуг. Состав клиентов предприятия.
4	Выполнение работы в соответствии с полученным заданием
5	Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики
6	Представление отчета, дневника, характеристики, защита отчета

6. Формы отчетности по практике

По окончании практики каждый обучающийся представляет отчет. Отчет должен содержать материалы в полном соответствии с программой и содержанием практики. Изложение материала должно быть кратким, логически последовательным и в порядке рекомендуемых вопросов программы и методических указаний.

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету прилагается пакет документов. Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации.

Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации. В случае наличия в отчете научной новизны, материалы отчета могут быть опубликованы в бумажной или электронной форме в научных журналах или сборниках научных конференций.

По итогам практики выставляется зачет с оценкой («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»).

Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительной причины или не прошедшие промежуточную аттестацию по практике, считаются имеющими академическую задолженность. Сроки сдачи задолженностей устанавливаются приказом директора. График ликвидации задолженности составляется заведующим кафедрой и утверждается директором.

Повторное направление на практику осуществляется приказом директора.

Структура отчета

Отчет должен состоять из следующих разделов:

– введения, в котором приводится общая характеристика места проведения практики;

- основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики (с описанием личного вклада студента);
- заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений.
- приложений к отчету.

После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

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

7.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

ПК-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

ПК-3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса

ПК-4 Способен к разработке технологии процесса сервиса

Основными этапами формирования указанных компетенций при проведении практики является последовательное прохождение содержательно связанных между собой разделов практики. Изучение каждого раздела предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами (таблица 3).

Таблица 3 - Этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики

Этапы	Наименование этапа практики	Номер формируемой компетенции	Вид занятий, работы	Критерии оценки сформированности компетенции
1	Сбор и систематизация фактического, нормативного и литературного материала	ПК-2 ПК-3 ПК-4	Работа в библиотеке, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике	Собеседование по вопросам задания практики
2	Выполнение работы в соответствии с полученным заданием	ПК-2 ПК-3 ПК-4	Выполнение задания под руководством руководителя практики на предприятии, самостоятельная работа.	Собеседование по вопросам задания практики
3	Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики	ПК-2 ПК-3 ПК-4	Практические занятия в специализированных аудиториях Кафедры, на предприятии	Собеседование по вопросам задания практики, проверка правильности оформления отчета
4	Представление отчета, дневника, характеристики, защита отчета	ПК-2 ПК-3 ПК-4	Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	Защита отчета по практике

7.2 Показатели и критерии оценивания компетенций

Перечень компетенций и соответствующие им когнитивные содержательные дескрипторы, уровень освоения которых должен быть оценен, а также критерии оценки представлены в таблице 4.

Таблица 4 - Критерии оценки дескрипторов компетенций

Код компетенции	Дескрипторы компетенций		Вид занятий работы	Критерий оценки
	Вид	Содержание		
ПК-3	знать	способы осуществления деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике. Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	уметь	применять способы осуществления деятельности по управлению проектами в сфере сервиса		
	владеть	навыками осуществления деятельности по управлению проектами в сфере сервиса		
ПК-2	знать	как организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике. Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	уметь	организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности		
	владеть	навыками организации работы исполнителей, принятия решения об организации сервисной деятельности		
ПК-4	знать	порядок разработки технологии процесса сервиса	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа по подготовке отчета по	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам
	уметь	применять способность к		

		разработке технологии процесса сервиса	практике. Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	отчета о практике
	владеть	навыками разработки технологии процесса сервиса		

При оценивании результатов прохождения производственной практики следует пользоваться критериями и шкалой оценки.

В соответствии с критериями оценки необходимо, чтобы представленная к защите документация по производственной практике включала в себя отчет по практике, дневник, оформленные по требованиям кафедры и отзыв-характеристику. Отчет должен иметь заполненный титульный лист, задание, лист «Содержание», разделы. Содержательная часть отчета выполнена печатным способом с использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Изложение текста выполнено технически грамотным языком с применением рекомендованных терминов и аббревиатур без орфографических и грамматических ошибок.

При защите отчета по практике оценивается соответствие информации, представленной в отчете, данным из информационных ресурсов общего доступа сети Интернет, материалов лекций, учебной и технической литературы, уникальность текста. Ответы на вопросы должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными.

7.3 Шкалы оценивания

Для оценки дескрипторов компетенций используется балльная шкала оценок. Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы.

Для дескрипторов категории «Знать»:

- результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) –81-100 от максимального количество баллов (100 баллов);

- результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 61-80% от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) – 41-60 % от максимального количества баллов;

- результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа

– менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0 % от максимального количества баллов.

Для дескрипторов категорий «Уметь» и «Владеть»:

– выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью – 80-100% от максимального количества баллов.

– выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно – 61-80% от максимального количества баллов;

– выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне – 41-60% от максимального количества баллов;

– требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано – 0 % от максимального количества баллов.

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

Для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы используются следующие типовые задания (вопросы):

Перечень вопросов для оценки результатов прохождения производственной практики.

1. Организационно – управленческая форма деятельности предприятия.
2. Организация «контактной зоны» предприятия как сфера реализации сервисной деятельности.
3. Организация сервисной деятельности.
5. Анализ организации системы сервиса, применяемой на предприятии.
6. Организация и эксплуатационные параметры действия систем сервиса.
7. Организация экспертизы и диагностики объектов и систем сервиса на предприятии.
8. Виды, классификации, основные характеристики объектов и систем сервиса, применяемых на предприятии.
9. Организация проведения экспертизы и диагностики предприятия.
10. Виды и средства экспертизы и диагностики, применяемые на предприятии.
11. Организация контроля качества, исходного сырья и материалов для оказания услуг и работ.
12. Организация технологических процессов систем и материальных объектов сервиса для индивидуального потребителя.
13. Технология оказания сервисных услуг на предприятии.
14. Формирования услуг и используемые технические средства.
15. Анализ производственно – технологической базы предприятия.
16. Структура и содержание деятельности экономических служб.

17. Система цен на выпускаемую продукцию, выполняемые работы, оказываемые услуги.
18. Кадровый потенциал предприятия.
19. Система организации службы маркетинга.
20. Маркетинговая среда предприятия.
21. Маркетинговая информационная системы.
22. Политика формирования и стимулирования сбыта, коммуникационная политика.
23. Продвижение и сбыт.
24. Тактика в области рекламы и ее эффективность.

Кроме ознакомления с перечисленными вопросами, студент выполняет индивидуальное задание, согласованное с руководителем практики. Целью задания является развитие самостоятельности студента, расширение его кругозора как специалиста.

7.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.

Промежуточная аттестация обучающихся за пройденную практику проводится руководителем по практике студента в виде защиты отчета о прохождении практики. Защита отчета представляет собой краткий доклад студента и его ответы на задаваемые вопросы. При оценке знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, полученных студентом на практике, учитываются следующие критерии: соответствие отчета предъявляемым к нему требованиям на выпускающей кафедре «Сервис», соответствие информационного наполнения отчета заявленному и месту прохождения практики, полнота ответов на вопросы, полученных от руководителя в ходе защиты отчета, отзыв руководителя с места прохождения практики. После защиты отчета о прохождении практики руководитель практики от кафедры выносит свое заключение и выставляет зачет с оценкой, используя следующую шкалу оценивания: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценка «отлично» (от 81 до 100%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет в полном соответствии с требованиями выпускающей кафедры, индивидуальный план практики выполнил практически полностью (на 81% и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «хорошо» (от 61% до 80%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени (от 61% до 80%) выполнил индивидуальный план практики, на вопросы научного руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией из отчета выше среднего, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «удовлетворительно» (от 41 до 60 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики в

основном отвечающий требованиям выпускающей кафедры, задание практики выполнено более чем на 41%, на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией из отчета, предъявил положительной отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (от 0 до 40%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 60%, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

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

Таблица 5 - Методическое обеспечение практики

Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Руденко Л. Л.	Сервисная деятельность: Учебное пособие	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/75199.html
Л1.2	Костюченко Т. Н., Ермакова Н. Ю., Орел Ю. В., Вайцеховская С. С., Тельнова Н. Н.,	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учебное пособие	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный	http://www.iprbookshop.ru/76044.html
Л1.3	Скамай Л.Г., Трубочкина М. И.	Экономический анализ деятельности предприятия: Учебник	Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2014	http://znani.um.com/go.php?id=415455
Л1.4	Гурова Т. И., Фомина Т. Т.	Маркетинг в сервисе: Учебное пособие	Москва: Московский городской педагогический	http://www.iprbookshop.ru/26518.html
Дополнительная литература				
Л2.1	Брелавцева Н.А.	Бухгалтерский учет на предприятиях сферы услуг: Учеб. пособие	Ростов-на-Дону: Феникс, 2006	
Л2.2	А.С.	Основы функционирования систем сервиса. Часть 1. Системы сервиса и надежность их функционирования: учеб. пособие	, 2005	https://ntb.donstu.ru/content/osnovy-
Л2.3	Виноградова М. В., Панина З. И.	Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса	Москва: Издательско-торговая корпорация	http://znani.um.com/go.php?id=415588
Л2.4	Графкина М. В.	Охрана труда: Учебное пособие	Москва: Издательство "ФОРУМ", 2018	http://znani.um.com/go.php?id=944362
Л2.5	Фурсов В. А., Лазарева Н. В., Калинин И. В., Кудряшов О. А.	Сервисная деятельность: учебное пособие	Ставрополь: СКФУ, 2015	http://biblioclub.ru/index.php?page=book
Л2.6	Широков Ю. А.	Экологическая безопасность на предприятии: учебное пособие	, 2018	https://e.lanbook.com/book/107969

Методические разработки				
ЛЗ.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb.donstu.ru/content/rukovodstvo-dlya-prepodavateley-po-organizacii-i-planirovaniyu

9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Таблица 6 - Перечень информационного обеспечения практики

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	
Э1	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. Н. Костюченко, Н. Ю. Ермакова, Ю. В. Орел [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017. — 138 с.
Э2	Экономический анализ деятельности предприятия: Учебник / Л.Г. Скамай, М.И. Трубочкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 378 с.
Э3	Маркетинг в сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. Т. И. Гурова, Т. Т. Фомина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский городской педагогический университет, 2013. — 44 с.
Э4	Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с.
Перечень программного обеспечения	
	- Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus.
	- Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
Перечень информационных справочных систем	
	Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа: http://www.consultant.ru

10. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляет предприятие, организация, на базе которой проводится практика. Материально-техническое обеспечение определяется задачами, поставленными перед обучающимся, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета. Материально-техническое обеспечение может включать: офисные помещения, специально оборудованные кабинеты, компьютерную технику и др.

Таблица 7 - Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

1	- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: телевизор SAMSUNG N409, проектор BENQ, ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные), демонстрационный экран DINON).
2	- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet).



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г.СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
(ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ)

УТВЕРЖДАЮ



Директор ТИС (филиала) ДГТУ

В.Е. Жидков

2019 г.

Программа практики

ОПОП «Сервис на предприятиях питания»

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Форма и срок освоения ОПОП:

очная (4 года);

заочная (4года 6 месяцев);

очно-заочная (4года 6 месяцев).

Вид практики: производственная практика

Тип практики: исследовательская работа

Способ проведения практики - стационарная, выездная

Объем практики - 5 з.ед.

Продолжительность практики - 180 часа

Форма контроля: зачет с оценкой - 4 курс

Год начала подготовки - 2019

Ставрополь
2019

Лист согласования

Программа практики «производственная практика (исследовательская работа)» составлена в соответствии с основной профессиональной образовательной программой, сформированной на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат, по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа составлена

Доцент кафедры _____  А.В. Ториков
подпись

Рассмотрена на заседании кафедры «Сервис»
протокол № 1 от «28» августа 2019 г

Заведующий кафедрой «Сервис» _____  В.Е. Жидков
подпись

« 28 » _____ 20 19 г.

Согласовано:

Зам. директора ООО «Ориент» _____  Г.Д. Попова
подпись

« 28 » _____ 20 19 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1 Цели и задачи практики.....	4
2 Планируемые результаты обучения при прохождении практики	4
3 Место практики в структуре ОП	5
4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность.....	5
5. Структура и содержание практики	5
6 Формы отчетности по практике	6
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике	7
7.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики.....	7
7.2 Показатели и критерии оценивания компетенций.....	8
7.3 Шкалы оценивания.....	9
7.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики.....	9
7.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.....	10
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики	11
9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	12
10. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики	12

1 Цели и задачи практики

В соответствии с требованиями ФГОСЗ++, а также с Порядком организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис раздел исследовательская практика является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся. производственная (исследовательская) практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию профессиональных компетенций обучающихся.

Цель практики - формирование комплексного представления о специфике исследовательской работы; повышение уровня подготовки бакалавров в вузе, как едином учебно-научно производственном комплексе, через освоение студентами в процессе обучения по учебным планам и сверх них основ профессионально-творческой деятельности, методов, приёмов и навыков выполнения научно-исследовательских, проектных работ, развитие способностей к научному творчеству, самостоятельности, инициативы в учебе и будущей профессиональной деятельности.

Задачи практики:

- формирование комплексного представления о специфике научно-исследовательской работы;
- овладение методами исследования, в наибольшей степени соответствующими теме научного исследования;
- приобретение умений и навыков самостоятельной научно-исследовательской деятельности.

2 Планируемые результаты обучения при прохождении практики

Планируемые результаты обучения при прохождении практики представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень планируемых результатов обучения по практике, соотнесённых с установленными в программе бакалавриата индикаторами достижения компетенций

Код компетенции	Код индикатора	Содержание индикатора	Планируемые результаты обучения по практике
ПК-3. Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-3.2	Применяет методы управления проектами	Формирование способности применять методы управления проектами
ПК-5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при	ПК-5.1	Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами	Формирование способности участвовать в разработке инновационных

осуществлении сервисной деятельности		обслуживания	решений при осуществлении сервисной деятельности
	ПК-5.2	Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений	
	ПК-5.3	Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг	

3 Место практики в структуре ОП

В соответствии с ФГОС по направлению 43.03.01 Сервис научно-исследовательская работа реализуется в Блоке 2 «Практики», Б2.В.02.03(П)

Требования к предварительной подготовке обучающегося: Безопасность жизнедеятельности

Маркетинг в сервисе

Организация и планирование деятельности предприятий сервиса

Информационные технологии в сервисе

Основы функционирования систем сервиса

Производственная практика(организационно управленческая)

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Учебно-исследовательская работа студента (по профилю)

Технические средства предприятий сервиса

Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса

Проектирование услуг на предприятии питания

Преддипломная практика

4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность

Объем практики – 5 з.е.

Продолжительность – 180 час.

Тип практики: исследовательская работа

Способ проведения практики – стационарная, выездная.

Форма проведения практики – дискретно.

5. Структура и содержание практики

Исследовательская работа по направлению подготовки 43.03.01 Сервис - самостоятельная работа студентов на 3 курсе.

Исследовательская работа студентов, обучающихся по программе подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 Сервис представляет собой сложный многоступенчатый процесс.

Исследовательская работа включает обобщение накопленного опыта, знаний применение соответствующих инструментов и методов познания. Итог исследования – получение новых знаний и на их базе в результате разработки – получение практических навыков. При подготовке НИР студенту необходимо согласовывать с преподавателем сложность и актуальность заявленной тематики.

Научно-исследовательская работа бакалавров может иметь различный характер и, соответственно, различные цели. В зависимости от целей и планируемых результатов, их можно классифицировать на следующие виды:

Фундаментальные НИР. Основная цель этого вида работ состоит в расширении теоретических знаний. Получение новых научных данных о процессах, явлениях, закономерностях, существующих в исследуемой области; научные основы, методы и принципы исследований.

Поисковые НИР. Увеличение объема знаний для более глубокого понимания предмета исследования, а также разработка прогнозов развития науки и техники; открытие путей применения новых явлений и закономерностей.

Прикладные НИР. Разрешение конкретных научных проблем для создания новых проектов. Получение рекомендаций, инструкций, расчетно-технических материалов, методик.

6 Формы отчетности по практике

По окончании практики каждый обучающийся представляет отчет. Отчет должен содержать материалы в полном соответствии с программой и содержанием практики. Изложение материала должно быть кратким, логически последовательным и в порядке рекомендуемых вопросов программы и методических указаний. Для студентов очной формы обучения в качестве профильной организации выступает выпускающая кафедра «Сервис».

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету прилагается отзыв руководителя от профильной организации (руководителя практики от выпускающей кафедры), эскизы, схемы, и т.п. систематизированные материалы, полученные обучающимся в период практики.

Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации. В случае наличия в отчете научной новизны, материалы отчета могут быть опубликованы в бумажной или электронной форме с научных журналах или сборниках научных конференций.

По итогам практики выставляется зачет с оценкой («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»).

Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительной причины или не прошедшие промежуточную аттестацию по практике, считаются имеющими академическую задолженность. Сроки сдачи задолженностей устанавливаются приказом директора. График ликвидации задолженности составляется заведующим кафедрой и утверждается директором.

Повторное направление на практику осуществляется приказом директора.

Структура отчета.

Отчет должен состоять из следующих разделов:

– введения, в котором приводится общая характеристика и актуальность выбранного направления или темы;

- основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе исследовательской работа (с описанием личного вклада студента);
- заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений.
- приложений к отчету.

После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

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

7.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

ПК-3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса

ПК-5 Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности

Этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики представлены в таблице 2.

Таблица 2 - Этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики

Этапы	Наименование этапа практики	Номер формируемой компетенции	Вид занятий, работы	Критерии оценки сформированности компетенции
1	Сбор и систематизация фактического, нормативного и литературного материала	ПК-3 ПК-5	Работа в библиотеке, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике	Собеседование по вопросам задания практики
2	Выполнение работы в соответствии с полученным заданием	ПК-3 ПК-5	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа.	Собеседование по вопросам задания практики
3	Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики	ПК-3 ПК-5	Практические занятия в лаборатории кафедры и в аудитории для самостоятельной работы	Собеседование по вопросам задания практики, проверка правильности оформления отчета
4	Представление отчета, дневника, характеристики, защита отчета	ПК-3 ПК-5	Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета (публикация результатов исследовательской работы в научных изданиях в случае рекомендации НМС)	Защита отчета по практике

7.2 Показатели и критерии оценивания компетенций

Перечень компетенций и соответствующие им когнитивные содержательные дескрипторы, уровень освоения которых должен быть оценен, а также критерии оценки представлены в таблице 3.

Таблица 3 - Критерии оценки дескрипторов компетенций

Код компетенции	Дескрипторы компетенций		Вид занятий работы	Критерий оценки
	Вид	Содержание		
ПК-3	знать	способы осуществления деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	Работа в библиотеке и в аудитории для самостоятельной работы, самостоятельная	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	уметь	применять способы осуществления деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	работа по подготовке отчета по практике. Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	
	владеть	навыками осуществления деятельности по управлению проектами в сфере сервиса		
ПК-5	знать	порядок разработки инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	Работа в библиотеке и в аудитории для самостоятельной работы, самостоятельная	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	уметь	применять способы разработки инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	работа по подготовке отчета по практике. Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета (публикация результатов исследовательской работы в научных изданиях в случае рекомендации НМС)	

Ответы студента на вопросы научного руководителя должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными.

7.3 Шкалы оценивания

Для оценки дескрипторов компетенций используется балльная шкала оценок. Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы.

Для дескрипторов категории «Знать»:

– результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) – 81-100 от максимального количество баллов (100 баллов);

– результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 61-81% от максимального количества баллов;

% результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) – 41-60 от максимального количества баллов;

– результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0 % от максимального количества баллов.

Для дескрипторов категорий «Уметь» и «Владеть»:

– выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью – 81-100% от максимального количества баллов.

– выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно – 61-80% от максимального количества баллов;

– выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне – 41-60% от максимального количества баллов;

– требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано – 0 -40% от максимального количества баллов.

Публикация статьи – 10 баллов. Доклад на конференции – 5 баллов.

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

Для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы используются следующие темы и вопросы:

1. Исследования пищевых добавок и экспертиза продуктов питания.
2. Отечественный и зарубежный опыт в развитии сервиса питания.

3. Инновационные направления развития сервиса питания в 21 веке.
4. Разработка технологии фруктово-сывороточных напитков с использованием глюкозо-галактозного сиропа и молочной сыворотки.
5. Пищевые технологии и экологическая безопасность.
6. Маркетинговые исследования сферы услуг.
7. Региональные особенности развития сферы сервиса питания.
8. Влияние национально-демографических факторов на формирование услуг питания.
9. Анализ социально-психологических особенностей на потребительский спрос предприятий питания.
10. Перспективы развития сервиса питания в регионе.

Типовые задания производственной практики (научно-исследовательская работа) приведены в таблице 4.

Таблица 4 - Типовые задания производственной практики (научно-исследовательская работа)

Разделы (этапы) практики	Задание
Подготовительный этап	Поступление к месту прохождения практики, организационное собрание, инструктаж по технике безопасности
Основной этап	Выбор темы исследования и согласование с руководителем Составления примерного плана исследовательской работы Актуальность и степень исследования проблемы (темы) Исследование проблемы и основные направления ее решения в современной практике
Заключительный этап	Подготовка отчета по производственной практике Защита отчета по производственной практике

7.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики

Промежуточная аттестация обучающихся за пройденную практику проводится руководителем по практике студента в виде защиты отчета о прохождении практики. Защита отчета представляет собой краткий доклад студента и его ответы на задаваемые вопросы. При оценке знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, полученных студентом на практике, учитываются следующие критерии: соответствие отчета предъявляемым к нему требованиям на выпускающей кафедре «Сервис», соответствие информационного наполнения отчета заявленному и месту прохождения практики, полнота ответов на вопросы, полученных от руководителя в ходе защиты отчета, отзыв руководителя с места прохождения практики. После защиты отчета о прохождении практики руководитель практики от кафедры выносит свое заключение и выставляет зачет с оценкой, используя следующую шкалу оценивания: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (81-100%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет в полном соответствии с требованиями выпускающей кафедры, индивидуальный план практики выполнил практически

полностью (на 81 % и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «хорошо» (61- 80%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени (от 61 % до 80 %) выполнил индивидуальный план практики, на вопросы научного руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией из отчета выше среднего, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «удовлетворительно» (41-60%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики в основном отвечающий требованиям выпускающей кафедры, задание практики выполнено более чем на 41 %, на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (0-41%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 41 %, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

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

Перечень методического обеспечения литературой и электронными ресурсами представлен в таблице 5.

Таблица 5 - Методическое обеспечение дисциплины

Рекомендуемая литература				
Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Исакова А. И.	Учебно-исследовательская работа Учебное пособие	Томск: Томский государственный университет, 2016	RU/ЭБС IPR BOOKS/72208
Л1.2	Щеглов А. Ф.	Экономика: Учебно-методическое пособие	Москва: Российский государственный университет правосудия, 2017	http://www.iprbookshop.ru/65881.html
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Кикоть В. Я., Аминов И. И., Гришин А. А., Кикоть В. Я.	Профессиональная этика и служебный этикет: Учебник	Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2012	http://www.iprbookshop.ru/15449.html

Л2.2	Еременко В. Д., Остапенко В. С.	Безопасность жизнедеятельности: Учебное пособие	Москва: Российский государственный университет правосудия, 2016	http://www .iprbooksh op.ru/4960 0.html
Л2.3	Главчева С. И., Чередниченко Л. Е.	Организация производства и обслуживания в ресторанах и барах: Учебное пособие	Новосибирск: Новосибирский государственный технический университет, 2011	http://www .iprbooksh op.ru/4497 5.html
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	https://ntb. donstu.ru/c ontent/ruko vodstvo- dlya- prepodavat eleyp- organizacii - i- planirovani yu
Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"				
	Щеглов, А. Ф. Экономика [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие / А. Ф. Щеглов. — Электрон. текстовые данные. — М. : Российский государственный университет правосудия, 2017. — 184 с.			
	Сервисная деятельность / Романович Ж.А., Калачев С.Л., - 6-е изд. - М.: Дашков и К, 2017. - 284 с.			

9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Перечень информационного обеспечения практики представлен в таблице 6.

Таблица 6 - Перечень информационного обеспечения практики

Перечень программного обеспечения	
1	- Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus.
2	- Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
Перечень информационных справочных систем	
1	Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа: http://www.consultant.ru

10. Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляет предприятие, организация, на базе которой проводится практика. Материально-техническое обеспечение определяется задачами, поставленными перед обучающимся, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета. Материально-техническое обеспечение может включать: офисные помещения, специально оборудованные кабинеты, компьютерную технику и др.

Институт и кафедра имеют материально-техническую базу, включающую современную вычислительную технику, объединенную в локальную вычислительную сеть, имеет выход в глобальные сети электронной коммуникации, представленную в таблице 7.

Таблица 7 - Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

1	- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: телевизор SAMSUNG N409, проектор BENQ, ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные), демонстрационный экран DINON).
2	- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet).



МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ СЕРВИСА (ФИЛИАЛ)
ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНСКОЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
В Г.СТАВРОПОЛЕ СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ
(ТИС (ФИЛИАЛ) ДГТУ)

УТВЕРЖДАЮ



Директор ТИС (филиала) ДГТУ

В.Е. Жидков

2019г.

Программа практики

ОПОП «Сервис на предприятиях питания»

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Форма и срок освоения ОПОП:

очная (4 года);

заочная (4года 6 месяцев);

очно-заочная (4года 6 месяцев).

Вид практики: производственная практика

Тип практики: преддипломная практика

Способ проведения практики - стационарная, выездная

Объем практики - 12 з.ед.

Продолжительность практики - 432 часа

Форма контроля: зачет с оценкой

Год начала подготовки - 2019

Ставрополь

2019

Лист согласования

Программа практики «производственная практика (преддипломная практика)» составлена в соответствии с основной профессиональной образовательной программой, сформированной на основе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – бакалавриат, по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Программа составлена

Доцент кафедры _____  А.В. Ториков
подпись

Рассмотрена на заседании кафедры «Сервис»
протокол № 1 от «28» августа 2019 г

Заведующий кафедрой «Сервис» _____  В.Е. Жидков
подпись

« 28 » _____ 20 19 г.

Согласовано:

Зам. директора ООО «Ориент» _____  Г.Д. Попова
подпись

« 28 » _____ 20 19 г.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи практики.....	4
2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики	4
3. Место практики в структуре ОП	5
4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность	5
5. Структура и содержание практики.....	6
6. Формы отчетности по преддипломной практике.....	6
7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике.....	7
7.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики	7
7.2 Показатели и критерии оценивания компетенций	8
7.3 Шкалы оценивания	10
7.4 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученных в результате прохождения практики	11
7.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.	11
8. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики	12
9 Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем.....	14
10 Материально-техническая база, необходимая для проведения практики.....	14

1. Цели и задачи практики

В соответствии с требованиями ФГОС3++, устанавливающих основные профессиональные образовательные программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» раздел преддипломная практика является обязательным и представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся и для завершения работы над выпускной квалификационной работой бакалавра. Преддипломная практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов, вырабатывает практические навыки и способствует комплексному формированию профессиональных компетенций обучающихся.

Целью преддипломной практики является приобретение умений и навыков организационно-управленческой деятельности в области сервисной деятельности и их использование при решении проблемы, заявленной в качестве темы выпускной квалификационной работы бакалавра.

В соответствии с данной целью преддипломная практика должна решать следующие *задачи*:

- освоение всех вопросов, предусмотренных программой преддипломной практики, в организации, являющейся базой практики;
- изучение экономики и организации производства, экологической безопасности в масштабах предприятия;
- подготовка исходных данных для завершения работы над ВКРБ;
- овладение приемами и навыками определения состава источников информации, сбора данных для проведения анализа операционной (производственной) деятельности в профессиональной организации, а также путей, каналов связей передаваемой информации вплоть до непосредственного исполнителя;
- приобретение навыков обобщения результатов анализа, оценки мероприятий по совершенствованию организации профессиональной деятельности; – подготовка письменного отчета о результатах прохождения преддипломной практики.

2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики

Планируемые результаты обучения при прохождении практики представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Перечень планируемых результатов обучения по практике, соотнесённых с установленными в программе бакалавриата индикаторами достижения компетенций

Код компетенции	Код индикатора	Содержание индикатора	Планируемые результаты обучения по практике
ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию	ПК-1.2	Участвует в разработке системы клиентских отношений	Формирование способности к разработке и совершенствованию системы

системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ПК-1.3	Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений	клиентских отношений с учетом требований потребителя
ПК-2. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПК-2.1	Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организует их выполнение	Формирование способности организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности
ПК-3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	ПК-3.1	Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами	Формирование способности к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса
ПК-4 Способен к разработке технологии процесса сервиса	ПК-4.3	Учитывает требования производственной дисциплины, правила по охране труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса	Формирование способности к разработке технологии процесса сервиса

3. Место практики в структуре ОП

Место практики в структуре программы бакалавриата: Цикл (раздел) ООП, Индекс Б2.В.02.04(Пд)

Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Менеджмент в сервисе

Проектирование услуг на предприятиях сервиса

Управление имиджем и организация деловых переговоров

Экспертиза и диагностика объектов и систем сервиса

Организация обслуживания в общественном питании

Технология продукции общественного питания

Производственная практика (исследовательская)

Проектирование услуг на предприятиях сервиса

Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Итоговый междисциплинарный государственный экзамен

Выпускная квалификационная работа бакалавра

4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность

Объем практики – 12 (з.е)

Продолжительность – 432ч.

Тип практики: преддипломная практика

Способ проведения: стационарная, выездная

Форма проведения практики – дискретно.

5. Структура и содержание практики

В процессе преддипломной практики обучающиеся знакомятся с нормативной документацией, изучают методическую и научную литературу по выбранной тематике ВКР; выполняют индивидуальные задания.

Структура прохождения производственной практики

1. Получение задания
2. Составление дневника практики и подпись непосредственного руководителя практики
3. Сбор и систематизация фактического, нормативного и литературного материала в рамках ВКР
4. Основные ТЭП предприятия за два последних года по объекту исследования ВКР Кадровый состав.
5. Характеристика ассортимента услуг и продукции предприятия.
6. Производственная деятельность предприятия.
7. Система сервиса предприятия.
8. Структура процесса оказания услуг.
9. Состав клиентов предприятия.
10. Особенности сбытовой деятельности.
11. Рекламная политика предприятия.
12. Система информационного обеспечения предприятия
13. Выполнение работы в соответствии с полученным заданием
14. Анализ итогов прохождения практики, составление отчета
15. Представление отчета, дневника, характеристики, защита отчета

6. Формы отчетности по преддипломной практике

По окончании практики каждый обучающийся представляет отчет. Отчет должен содержать материалы в полном соответствии с программой и содержанием практики. Изложение материала должно быть кратким, логически последовательным и в порядке рекомендуемых вопросов программы и методических указаний.

Отчет оформляется на листах бумаги формата А4. К отчету прилагается пакет документов. Отчет подписывается обучающимся и руководителем практики от профильной организации.

Подпись руководителя от профильной организации на отчете и отзыве должны быть заверены её печатью.

По итогам практики выставляется дифференцированная оценка («отлично», «хорошо», «удовлетворительно»).

Обучающиеся, не выполнившие программу практики по уважительной причине, направляются на практику повторно по индивидуальному плану за счет каникулярного времени.

Обучающиеся, не выполнившие программу практики без уважительной причины или не прошедшие промежуточную аттестацию по практике, считаются имеющими академическую задолженность. Сроки сдачи задолженностей устанавливаются приказом директора. График ликвидации задолженности составляется заведующим кафедрой и утверждается директором.

Повторное направление на практику осуществляется приказом директора.

Структура отчета

Отчет должен состоять из следующих разделов:

- введения, в котором приводится общая характеристика места проведения практики;
 - основной части, в которой описываются все результаты, полученные в ходе прохождения практики (с описанием личного вклада студента);
 - заключения, в котором анализируется проведенная работа в целом и дальнейшие мероприятия в части приобретения углубленных знаний и умений.
- приложения к отчету. После защиты отчеты хранятся на кафедре 3 года.

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

7.1 Перечень компетенций и этапы их формирования в процессе проведения практики

Рабочей программой дисциплины предусмотрено формирование следующих компетенций:

ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя

ПК-2 Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности

ПК-3 Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса

ПК-4 Способен к разработке технологии процесса сервиса

ПК-6 Способность управлять материальными ресурсами и персоналом предприятия питания

Основными этапами формирования указанных компетенций при проведении преддипломной практики является последовательное прохождение содержательно связанных между собой разделов практики. Изучение каждого раздела предполагает овладение студентами необходимыми компетенциями. Результат аттестации студентов на различных этапах формирования компетенций показывает уровень освоения компетенций студентами. Этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики представлены в таблице 2.

Таблица 2 - Этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики

Этапы	Наименование этапа практики	Номер формируемой компетенции	Вид занятий, работы	Критерии оценки сформированности компетенции
1	Сбор и систематизация фактического, нормативного и литературного материала	ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4 ПК-6	Работа в библиотеке, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике	Собеседование по вопросам задания практики

2	Выполнение работы в соответствии с полученным заданием	ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4 ПК-6	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа.	Собеседование по вопросам задания практики
3	Анализ итогов прохождения практики, составление характеристики	ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4 ПК-6	Практические занятия в аудиториях кафедры и на предприятии	Собеседование по вопросам задания практики, проверка правильности оформления отчета
4	Представление отчета, дневника, характеристики, защита отчета	ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4 ПК-6	Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	Защита отчета по практике

7.2 Показатели и критерии оценивания компетенций

Перечень компетенций и соответствующие им когнитивные содержательные дескрипторы, уровень освоения которых должен быть оценен, а также критерии оценки представлены в таблице 3.

Таблица 3 - Критерии оценки дескрипторов компетенций

Код компетенции	Дескрипторы компетенций		Вид занятий работы	Критерий оценки
	Вид	Содержание		
ПК-1	знать	порядок разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике. Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	уметь	использовать методы разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя		
	владеть	навыками разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителя		
ПК-3	знать	способы осуществления деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике. Проверка правильности выполнения задания и	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	уметь	применять способы осуществления деятельности по управлению проектами		

	владеть	в сфере сервиса навыками осуществления деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	оформления отчета	
ПК-2	знать	как организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике. Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	уметь	организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности		
	владеть	навыками организации работы исполнителей, принятия решения об организации сервисной деятельности		
ПК-4	знать	порядок разработки технологии процесса сервиса	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике. Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	уметь	применять способность к разработке технологии процесса сервиса		
	владеть	навыками разработки технологии процесса сервиса		
ПК-6	знать	как управлять материальными ресурсами и персоналом предприятия питания	Выполнение задания под руководством руководителя практики, самостоятельная работа по подготовке отчета по практике. Проверка правильности выполнения задания и оформления отчета	Соответствие продемонстрированных при ответах знаний материалам отчета о практике
	уметь	управлять материальными ресурсами и персоналом предприятия питания		
	владеть	навыками управления материальными ресурсами и персоналом предприятия питания		

При оценивании результатов прохождения преддипломной практики следует пользоваться критериями и шкалой оценки.

В соответствии с критериями оценки необходимо, чтобы представленная к защите документация по преддипломной практике включала в себя отчет по практике, дневник, оформленные по требованиям кафедры и отзыв-характеристику. Отчет должен иметь заполненный титульный лист, задание, лист «Содержание», разделы. Содержательная часть отчета выполнена печатным способом с

использованием компьютера и принтера на одной стороне листа белой бумаги формата А4 (210x297 мм). Изложение текста выполнено технически грамотным языком с применением рекомендованных терминов и аббревиатур без орфографических и грамматических ошибок.

В При защите отчета по практике оценивается соответствие информации, представленной в отчете, данным из информационных ресурсов общего доступа сети Интернет, материалов лекций, учебной и технической литературы, уникальность текста. Ответы на вопросы должны быть логически последовательными, содержательными, полными, правильными и конкретными.

7.3 Шкалы оценивания

Для оценки дескрипторов компетенций используется балльная шкала оценок. Для определения фактических оценок каждого показателя выставляются следующие баллы.

Для дескрипторов категории «*Знать*»:

– результат, содержащий полный правильный ответ, полностью соответствующий требованиям критерия (ответ полный и правильный на основании изученных теорий; материал изложен в определенной логической последовательности, литературным языком; ответ самостоятельный) – 81-100 от максимального количество баллов (100 баллов);

– результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий незначительные неточности (ответ достаточно полный и правильный на основании изученных материалов; материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены две-три несущественные ошибки), 61-80 % от максимального количества баллов;

% результат, содержащий неполный правильный ответ или ответ, содержащий значительные неточности (при ответе допущена существенная ошибка, или в ответе содержится 30 - 60% необходимых сведений, ответ несвязный) – 41-60 от максимального количества баллов;

– результат, содержащий неполный правильный ответ (степень полноты ответа – менее 30%), неправильный ответ (ответ не по существу задания) или отсутствие ответа, т.е. ответ, не соответствующий полностью требованиям критерия, – 0 % от максимального количества баллов.

– Для дескрипторов категорий «*Уметь*» и «*Владеть*»:

– выполнены все требования к выполнению, написанию и защите отчета. Умение (навык) сформировано полностью – 81-100% от максимального количества баллов.

– выполнены основные требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются отдельные замечания и недостатки. Умение (навык) сформировано достаточно полно – 61-80 % от максимального количества баллов;

– выполнены базовые требования к выполнению, оформлению и защите отчета. Имеются достаточно существенные замечания и недостатки, требующие значительных затрат времени на исправление. Умение (навык) сформировано на минимально допустимом уровне – 41-60% от максимального количества баллов;

– требования к написанию и защите отчета. Имеются многочисленные существенные замечания и недостатки, которые не могут быть исправлены. Умение (навык) не сформировано – 0-40 % от максимального количества баллов.

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

Для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы используются следующие типовые задания (вопросы):

1. Какая организационно-правовая форма собственности предприятия.
2. Перечислите основные направления деятельности предприятия.
3. Охарактеризуйте предоставляемые услуги на предприятие.
4. В чем заключается работа контактной зоны предприятия?
5. Представьте сведения об ассортименте предоставляемых услуг.
6. Перечислите применяемые технологии сервиса и оборудования на предприятии.
7. Каким образом осуществляется взаимодействие между отделами, службами внутри организации?
8. Какие цели практики были поставлены перед обучающимся и как они выполнены в период прохождения практики?
9. Какие задания были выполнены студентом за время прохождения практики, какие результаты получены?
10. Какие навыки и практические умения приобрел обучающийся в период прохождения практики?

Перечень вопросов для оценки результатов прохождения преддипломной практики формируется исходя из темы выпускной квалификационной работы.

Кроме ознакомления с перечисленными вопросами, студент выполняет индивидуальное задание, согласованное с руководителем практики. Целью задания является развитие самостоятельности студента, расширение его кругозора как специалиста.

7.5 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, полученные в результате прохождения практики.

Промежуточная аттестация обучающихся за преддипломную практику проводится руководителем по преддипломной практике студента в виде защиты отчета о прохождении преддипломной практики. Защита отчета представляет собой краткий доклад студента и его ответы на задаваемые вопросы. При оценке знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, полученных студентом на практике, учитываются следующие критерии: соответствие отчета предъявляемым к нему требованиям на выпускающей кафедре «Сервис», соответствие информационного наполнения отчета заявленному и месту прохождения практики, полнота ответов на вопросы, полученных от руководителя в ходе защиты отчета, отзыв руководителя с места прохождения практики. После защиты отчета о прохождении преддипломной практики руководитель практики от кафедры выносит свое заключение и

выставляет зачет с оценкой, используя следующую шкалу оценивания: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Оценка «отлично» (от 81% - 100%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет в полном соответствии с требованиями выпускающей кафедры, индивидуальный план практики выполнил практически полностью (на 90% и более), свободно отвечал на поставленные в ходе собеседования вопросы руководителя, показал высокий уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «хорошо» (от 61% - 80%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: оформил отчет с незначительными отклонениями от требований выпускающей кафедры, в большей степени (от 61% до 80%) выполнил индивидуальный план практики, на вопросы научного руководителя отвечал с незначительными затруднениями, показал уровень владения информацией из отчета выше среднего, предъявил положительный отзыв с места практики с высокой оценкой своих способностей.

Оценка «удовлетворительно» (от 41% - 60%) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики в основном отвечающий требованиям выпускающей кафедры, задание практики выполнено более чем на 60%, на вопросы руководителя отвечал с затруднениями, показал средний уровень владения информацией из отчета, предъявил положительный отзыв с места практики.

Оценка «неудовлетворительно» (от 0% - 40 %) выставляется студенту, который соответствует следующим критериям: представил отчет о прохождении практики, несоответствующий требованиям кафедры, индивидуальный план практики был выполнен менее чем на 60%, на вопросы научного руководителя не отвечал или отвечал с явными затруднениями, показал низкий уровень владения информацией из своего отчета. Оценка за практику проставляется в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента.

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

Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики представлен в таблице 4.

Таблица 4 Методическое обеспечение практики

Основная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л1.1	Руденко Л. Л.	Сервисная деятельность: Учебное пособие	Москва: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2018	http://www.iprbookshop.ru/75199.html
Л1.2	Костюченко Т. Н., Ермакова Н. Ю., Орел Ю. В., Вайцеховская С. С., Тельнова Н. Н., Сидорова Д. В., Черемных М. Б.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса: Учебное пособие	Ставрополь: Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017	http://www.iprbookshop.ru/76044.html

Л1.3	Скамай Л.Г., Трубочкина М. И.	Экономический анализ деятельности предприятия: Учебник	Москва: ООО "Научно- издательский центр ИНФРА-М", 2014	<a href="http://znani
um.com/go
.php?
id=415455">http://znani um.com/go .php? id=415455
Л1.4	Гурова Т. И., Фомина Т. Т.	Маркетинг в сервисе: Учебное пособие	Москва: Московский городской педагогический университет, 2013	<a href="http://www
.iprbooksh
op.ru/2651
8.html">http://www .iprbooksh op.ru/2651 8.html
Дополнительная литература				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л2.1	Бреславцева Н.А.	Бухгалтерский учет на предприятиях сферы услуг: Учеб. пособие	Ростов-на-Дону: Феникс, 2006	
Л2.2	А.С.	Основы функционирования систем сервиса. Часть 1. Системы сервиса и надежность их функционирования: учеб. пособие	, 2005	<a href="https://ntb.
donstu.ru/c
ontent/osn
ovy-
funkcionir
ovaniya-
sistem-
servisa-
chast-1-
sistemy-
servisa-i-
nadezhnost
-ih-
funkcionir
ovaniya">https://ntb. donstu.ru/c ontent/osn ovy- funkcionir ovaniya- sistem- servisa- chast-1- sistemy- servisa-i- nadezhnost -ih- funkcionir ovaniya
Л2.3	Виноградова М. В., Панина З. И.	Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса	Москва: Издательско- торговая корпорация "Дашков и К", 2013	<a href="http://znani
um.com/go
.php?
id=415588">http://znani um.com/go .php? id=415588
Л2.4	Графкина М. В.	Охрана труда: Учебное пособие	Москва: Издательство "ФОРУМ", 2018	<a href="http://znani
um.com/go
.php?
id=944362">http://znani um.com/go .php? id=944362
Л2.5	Фурсов В. А., Лазарева Н. В., Калинин И. В., Кудряшов О. А.	Сервисная деятельность: учебное пособие	Ставрополь: СКФУ, 2015	<a href="http://bibli
oclub.ru/in
dex.php?
page=book
&id=4579
59">http://bibli oclub.ru/in dex.php? page=book &id=4579 59
Л2.6	Широков Ю. А.	Экологическая безопасность на предприятии: учебное пособие	, 2018	<a href="https://e.la
nbook.com
/book/1079
69">https://e.la nbook.com /book/1079 69
Методические разработки				
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
	Авторы, составители	Заглавие	Издательство, год	Адрес
Л3.1	ДГТУ; сост. А.Г. Сапожникова	Руководство для преподавателей по организации и планированию различных видов занятий и самостоятельной работы обучающихся в Донском государственном техническом университете: метод. указания	Ростов н/Д.: ИЦ ДГТУ, 2018	<a href="https://ntb.
donstu.ru/c
ontent/ruko
vodstvo-
dlya-
prepodavat
eley-po-
organizacii
-i-
planirovani
yu">https://ntb. donstu.ru/c ontent/ruko vodstvo- dlya- prepodavat eley-po- organizacii -i- planirovani yu

9 Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

Таблица 5 - Перечень информационного обеспечения практики

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"	
1	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. Н. Костюченко, Н. Ю. Ермакова, Ю. В. Орел [и др.]. — Электрон. текстовые данные. — Ставрополь : Ставропольский государственный аграрный университет, Секвойя, 2017. — 138 с.
2	Экономический анализ деятельности предприятия: Учебник / Л.Г. Скамай, М.И. Трубочкина. - 2-е изд., перераб. и доп. - М.: НИЦ ИНФРА-М, 2014. - 378 с.
3	Маркетинг в сервисе [Электронный ресурс] : учебное пособие / сост. Т. И. Гурова, Т. Т. Фомина. — Электрон. текстовые данные. — М. : Московский городской педагогический университет, 2013. — 44 с.
4	Руденко, Л. Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс] : учебное пособие / Л. Л. Руденко. — 2-е изд. — Электрон. текстовые данные. — М. : Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019. — 208 с.
Перечень программного обеспечения	
	- Microsoft Windows XP, Microsoft Office 2007 Professional Plus.
	- Microsoft Windows 7, Microsoft Office 2010 Professional Plus.
Перечень информационных справочных систем	
	Информационная справочная система КонсультантПлюс. // Режим доступа: http://www.consultant.ru

10 Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

Материально-техническое обеспечение производственной практики осуществляет предприятие, организация, на базе которой проводится практика. Материально-техническое обеспечение определяется задачами, поставленными перед обучающимся, и предусматривает возможность доступа к информации, необходимой для выполнения задания по практике и написания отчета. Материально-техническое обеспечение может включать: офисные помещения, специально оборудованные кабинеты, компьютерную технику и др.

Таблица 6- Материально-техническая база, необходимая для проведения практики

1	- Учебная аудитория для проведения занятий лекционного типа, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: телевизор SAMSUNG N409, проектор BENQ, ноутбуки моделей ACER EXTENSA 5220 (переносные), демонстрационный экран DINON).
2	- Помещение для самостоятельной работы, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), групповых и индивидуальных консультаций (специализированная мебель; технические средства для представления учебной информации, компьютерная техника, в том числе: IBM-совместимые компьютеры – 10 шт., локальная вычислительная сеть, выход в глобальную компьютерную сеть Internet).