

ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«РЕГИОНАЛЬНЫЙ ОТКРЫТЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ»  
(ЧОУ ВО «РОСИ»)

КОПИЯ

Утверждаю  
Проректор по учебной работе  
Т.А. Воронцова

«30» июня 2016 г.

(на основании решения Ученого совета  
от «30» июня 2016 г., пр. № 10)

Гуманитарный факультет  
Кафедра сервиса и туризма

Программа производственной практики по получению  
профессиональных умений и опыта профессиональной  
деятельности

Направление подготовки: 43.03.01. Сервис

Направленность: Социокультурный сервис

Программа практики рассмотрена и одобрена на заседании кафедры «23»  
июня 2016 г., протокол № 11

Заведующий кафедрой сервиса и туризма  
к.г.н., доцент Пудякова И.С.

Курск 2016

## **1. Вид практики, тип, способ и форма ее проведения**

*Вид практики:* производственная.

*Тип практики:* получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности.

*Способ проведения практики:* стационарная.

*Форма проведения практики:* дискретная (по видам практик - путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения каждого вида практики).

## **Цель практики**

Цель практики - углубление и закрепление знаний, полученных студентами бакалаврской программы в процессе обучения по направлению подготовки 43.03.01 Сервис и приобретение необходимых практических навыков в области профессиональной деятельности.

## **Задачи практики**

Задачи производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности:

- приобретение опыта нормативно-правовой, технологической, социально-психологической и организационной работы на различных должностях предприятий социокультурного сервиса в целях развития навыков самостоятельной работы по решению стоящих перед ними задач;
- развитие деловой культуры как важнейшего условия успешного решения задач будущей профессиональной деятельности;
- изучение передового опыта по избранному направлению подготовки;
- формирование и развитие профессиональных знаний в сфере предпринимательской деятельности в сфере услуг;
- сбор необходимых материалов для подготовки и написания курсовой и выпускной бакалаврской работ.

**2. Планируемые результаты обучения при прохождении практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы.**

В результате прохождения производственной практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности:

**углубляются ЗНАНИЯ:**

- истории развития сервиса;
- методов психологии, совокупности явлений, составляющих основу психодиагностического поля личности потребителя;
- основ рыночной экономики и менеджмента, специфики их применения в сфере сервиса,
- систем маркетинга, особенности продвижения услуг;
- структуры малого и среднего предпринимательства, распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности;
- основ организации и планирования деятельности предприятий сервиса;
- теоретических основ метрологии, стандартизации и сертификации, порядка подтверждения соответствия, проведения сертификации, принципов построения международных и отечественных стандартов;
- правовых, нормативно-технических и организационных основ безопасности жизнедеятельности, средств, методов повышения безопасности, экологичности и устойчивости технических средств и технологических процессов сервиса;

**Формируются УМЕНИЯ:**

- оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей;
- работать в «контактной зоне» как сфере реализации сервисной деятельности;
- применять методики психодиагностики: экспресс- диагностика потребностей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя;
- находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов;
- применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности;
- проводить исследования рынка и осуществлять продвижение услуг;
- определять стратегию потребительского спроса, обновления ассортимента товаров и услуг;
- прогнозировать спрос и предложения на услуги, планировать издержки и финансовые результаты деятельности предприятия сервиса;
- использовать стандарты и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации изделий, работ и услуг;
- организовывать и проводить защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций; проводить контроль параметров на



их соответствие санитарным нормам и правилам;

**осваиваются НАВЫКИ:**

- обеспечения оптимальной инфраструктуры обслуживания с учетом природных и социальных факторов;
- бесконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности;
- этнокультурной диверсификации сервисной деятельности;
- изучения личности потребителя;
- диагностирования поведения и влияния на потребителя;
- менеджмента в сервисе;
- проведения маркетинговых исследований в сервисе;
- обеспечения безопасности жизнедеятельности в производственных, бытовых условиях и в чрезвычайных ситуациях.

**Формируются КОМПЕТЕНЦИИ:**

**ОК-4:** способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

**ОПК-2:** готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;

**ПК-3:** готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;

**ПК-9:** способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;

**ПК-11:** готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

### **3. Место практики в структуре ОПОП подготовки бакалавров**

Производственная практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности относится к Блоку 2 «Практики» вариативной части основной профессиональной образовательной программы бакалавриата.

Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности является важнейшим компонентом в системе профессиональной подготовки конкурентоспособного сотрудника. Она выступает связующим этапом между теоретическим обучением и



будущей профессией.

Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности помогает закрепить полученный теоретический материал следующих дисциплин: психологический практикум, менеджмент в сервисе, маркетинг в сервисе, основы предпринимательской деятельности, организация и планирование деятельности предприятия сервиса, метрология, стандартизация и сертификация, экономика предприятий сервиса, техника и технология в сервисе, PR-технологии в социально-культурном сервисе, индустрия развлечений, анимационный сервис, рекреационный сервис.

### **Места проведения практики**

Практика проводится на предприятиях малого и среднего бизнеса, оказывающих услуги населению, в том числе: туристических фирмах, гостиницах, производственных, коммерческих предприятиях, их представительствах и агентствах, непосредственно предоставляющих услуги, а также послепродажный сервис и социальные услуги населению (салоны, торговые центры, образовательные центры, детские лагеря, библиотеки, музеи и др.).

## **4. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность**

Общая трудоемкость практики составляет 3 зачетных единицы (2 недели, 108 ч.) для очной формы обучения, 9 зачетных единиц (6 недель, 324 ч.) для заочной формы обучения.

## **5. Содержание практики**

Студенты направляются на места практики в соответствии с договорами, заключенными с базовыми предприятиями и организациями, по запросу предприятий или, при необходимости, самостоятельно находят базу для прохождения практики. Студенты заочной формы обучения могут проходить практику непосредственно на предприятии, если его профиль совпадает со сферой сервиса и в тех отделах, где имеется возможность собрать необходимый материал для предоставления отчета.

Студент, проходящий практику, должен:

**На подготовительном этапе:**

1. Присутствовать на собрании кафедры;
2. Получить документацию по практике (направление (если необходимо), программу практики, дневник и др.);
3. Ознакомиться с программой практики.

**В период прохождения практики:**

1. Полностью выполнить задание, предусмотренное программой практики; подчиняться действующим в организации правилам внутреннего трудового распорядка;
2. Изучить и строго соблюдать правила охраны труда, техники безопасности и научно-производственной санитарии;
3. Нести ответственность за выполненную работу и её результаты наравне со штатными работниками;
4. Собрать и систематизировать практический материал для выполнения индивидуального задания;
5. Вести дневник практики.

#### **На заключительном этапе:**

1. Оформить отчет по практике в соответствии с установленными правилами;
2. Своевременно сдать (за 3 дня до защиты отчета по практике) и защитить в установленные сроки отчёт по практике.

### **Этапы практики**

#### **1. Организационный этап**

**Установочная конференция:** определение цели и задач практики, времени и места прохождения практики, знакомство с содержанием практики, инструктаж по оформлению дневника практики и отчета..

**Инструктаж по технике безопасности на рабочем месте:** соблюдение правил поведения, техники безопасности и пожарной безопасности в компьютерном классе, соблюдение внутреннего распорядка образовательного учреждения.

#### **2. Основной этап:**

##### **1. Анализ организационной культуры предприятия**

Определить структуру коммуникационного процесса организации (передача информации сверху вниз и обратная связь); определить тип организационной культуры, ее слабые и сильные стороны, пути ее формирования (долговременной практической деятельностью, руководителем или собственником, с помощью специалистов и консультантов, естественным отбором руководителя и коллектива); определить форму власти и стиль руководства. Методы исследования: наблюдение, опрос, интервью, анкетирование, анализ документов, различные психодиагностические методики.

##### **2. Анализ корпоративной культуры предприятия**

Определить неформальные правила и нормы деятельности организации; обычаи и традиции, индивидуальные и групповые интересы, цветовые решения интерьера, наличие специальной формы одежды. Методы исследования: опрос, интервью, анкетирование.

##### **3. Анализ тактики работы с потребителем**



Выполнение данного задания связано с двумя аспектами. Первый из них анализ – стратегии и тактики работы с потребителем сотрудниками самого предприятия. Второй аспект связан с выявлением мнения потребителей о работе предприятия и персонала.

Методы исследования: анализ документов регламентирующих формы работы с потребителем: сегментирование рынка, классификация потребителя (по каким категориям), перечень и анализ мероприятий по превращению клиентов в приверженцев; анкетирование и опрос потребителей с целью определения их мнения о характере и уровне обслуживания.

### **3. Заключительный этап**

***Составление отчета по практике.***

***Итоговая конференция:*** рассмотрение документов, беседа по содержанию практики и представленного студентом отчета.

### **6. Формы отчетности по практике:**

- Договор (приложение 1);
- Индивидуальное задание (приложение 2);
- Рабочий график (план ) проведения практики (приложение 6)
- Совместный рабочий график (план ) проведения практики (приложение 7);
- Справка-подтверждение (приложение 8);
- Дневник студента (приложение 4);
- Характеристика с места практики (приложение 5);
- Отчет по практике (приложение 3).

### **Форма промежуточной аттестации студентов по итогам практики.**

Формой аттестации студентов по итогам учебной практики является *зачет с оценкой*.

Зачет с оценкой проводится в форме индивидуального собеседования. Каждый студент отвечает на вопросы преподавателя о содержании практики и представленных документов (дневник практики и отчет).

### **7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации**

**Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы:**

**ОК-4:** способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия;

**ОПК-2:** готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;



**ПК-3:** готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;

**ПК-9:** способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;

**ПК-11:** готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

**Показатели и критерии оценивания компетенций, шкала оценивания**

№	Код и название компетенции	Показатели
1	<b>ОК-4:</b> способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	<b>Знать:</b> основные правила работы в команде
		<b>Уметь:</b> организовать работу в команде, применять деловой этикет за рубежом
		<b>Владеть:</b> владеть навыками организации «командного духа» на предприятиях сервиса, владеть навыками применения делового этикета за рубежом
2	<b>ОПК-2:</b> готовность разрабатывать технологии процесса сервиса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;	<b>Знать:</b> основные технологии процесса сервиса, закономерности формирования клиентских отношений;  системы клиентских отношений с учетом требований потребителя
		<b>Уметь:</b>  разрабатывать проекты и технологии оказания услуг и обеспечения необходимого качества услуг;  осуществлять выбор ресурсов и технических средств для реализации процесса сервиса;  развивать системы клиентских отношений с

		учетом требований потребителя
		<p><b>Владеть:</b></p> <p>навыками разработки проектов и технологий оказания услуг;</p> <p>способностью разрабатывать производственно-технологическую деятельность, выбирать и использовать оптимальные технологические процессы с учетом клиентских отношений</p>
3	<p><b>ПК-3:</b> готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;</p>	<p><b>Знать:</b></p> <p>соответствующую терминологию, проблемы современной научно-технической информации;</p> <p>отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>анализировать научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт сервисной деятельности;</p> <p>применять соответствующую профессиональную терминологию, получать и обрабатывать достоверную научно-техническую информацию, диагностировать и систематизировать научно-исследовательские проблемы;</p> <p>выделять основные критерии отбора источников и получать необходимую информацию;</p> <p>изучать научно-техническую информацию;</p> <p>составлять и реализовывать программу поиска и изучения информации с целью определения основных параметров конкурентоспособного процесса сервиса;</p> <p>применять отечественный и зарубежный опыт</p>

		в сервисной деятельности и его совершенствовать
		<p><b>Владеть:</b></p> <p>навыками работы с научно-технической информацией, используя имеющийся отечественный и зарубежный опыт;</p> <p>способами и методами поиска информации, необходимой для сервисной деятельности</p>
4	<p><b>ПК-9:</b> способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности;</p>	<p><b>Знать:</b></p> <p>потребности и психофизиологические возможности человека и их взаимосвязь с социальной активностью личности;</p> <p>структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов</p>
		<p><b>Уметь:</b></p> <p>оценивать потребности клиентов с целью выбора оптимальных процессов сервиса, применять методы психодиагностики;</p> <p>выделять главные психологические особенности потребителя;</p> <p>демонстрировать пути благоприятного разрешения психологических конфликтов в процессе сервисной деятельности применяя соответствующие методы экспресс-диагностики</p>
		<p><b>Владеть:</b></p> <p>методами определения типа личности и</p>



		<p>темперамента;</p> <p>навыками оценки удовлетворенности потребителей услугами и технологиями разрешения проблемных ситуаций, возникающих в ходе реализации услуг</p>
5	<p><b>ПК-11:</b> готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса</p>	<p><b>Знать:</b></p> <p>основные формы, технологии и методы ведения процессов сервиса;</p> <p>правила организации работы контактной зоны</p> <p><b>Уметь:</b></p> <p>осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности;</p> <p>работать в контактной зоне как сфере реализации сервисной деятельности;</p> <p>демонстрировать знания по основным формам, технологиям и методам ведения процессов сервиса;</p> <p>оценивать качество оказанных консультационных услуг;</p> <p>проводить консультативный процесс по вопросам организации и согласования процесса сервиса</p> <p><b>Владеть:</b></p> <p>навыками работы с клиентами по вопросам консультирования и согласования процесса сервиса;</p> <p>готовностью к консультированию потребителей по согласованию вида, формы и объема процесса сервиса;</p> <p>навыками работы в контактной зоне с потребителем;</p> <p>способностью по организации работы в контактной зоне с потребителем товаров и услуг</p>

		сферы сервиса
--	--	---------------

***Критерии оценивания:***

1. Способность к публичной коммуникации;
2. Способность эффективно работать самостоятельно;
3. Способность эффективно работать в команде;
4. Готовность к сотрудничеству, толерантность;
5. Способность к принятию управленческих решений;
6. Способность к профессиональной и социальной адаптации;
7. Способность понимать и анализировать социальные, экономические и экологические последствия своей профессиональной деятельности;
8. Готовность к постоянному развитию;
9. Способность использовать широкие теоретические и практические знания в рамках специализированной части какой-либо области;
10. Способность демонстрировать освоение методов и инструментов в сложной и специализированной области;
11. Способность интегрировать знания из новых или междисциплинарных областей для исследовательского диагностирования проблем;
12. Способность демонстрировать критический анализ, оценку и синтез новых сложных идей;
13. Способность оценивать свою деятельность и деятельность других;
14. Способность последовательно оценивать собственное обучение и определять потребности в обучении для его продолжения
15. Полноту и оформление предоставляемых документов
16. Качество предоставляемого отчета
17. Характер и содержание отзыва руководителя практикой от организации
18. Уровень теоретических и практических знаний, продемонстрированных при защите отчета о прохождении практики

**Оценки «отлично»** заслуживает студент, показавший всестороннее, систематическое знание учебного программного материала, самостоятельно выполнивший все предусмотренные программой задания, глубоко усвоивший основную литературу и изучивший дополнительную литературу, рекомендованную программой, активно работавший в период практики, показавший систематический характер своих знаний, способность к их самостоятельному пополнению, ответ отличается точностью использованных терминов, материал излагается последовательно и логично, не допускающий в ответе существенных неточностей и ошибок.

**Оценки «хорошо»** заслуживает студент, обнаруживший достаточно полное знание учебно-программного материала, не допускающий при ответе существенных неточностей, самостоятельно выполнивший основные преду-



смотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, отличавшийся достаточной активностью на практике, показавший систематический характер своих знаний.

**Оценки «удовлетворительно»** заслуживает студент, обнаруживший знание основного учебно-программного материала в объеме необходимом для дальнейшей учебы, не отличавшийся активностью на практике, самостоятельно выполнивший основные предусмотренные программой задания, усвоивший основную литературу, рекомендованную программой, однако допустивший некоторые погрешности при их выполнении и в ответе.

**Оценка «неудовлетворительно»** выставляется студенту, обнаружившему пробелы в знаниях или отсутствие знаний по значительной части основного учебно-программного материала, не выполнившего самостоятельно предусмотренные программой основные этапы, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий, не отработавшему основные разделы по практике, допускающему существенные ошибки при ответе.

### **Типовые контрольные задания:**

#### **Вопросы для собеседования:**

1. В чем состоит цель и миссия предприятия, каковы его задачи в сфере сервиса?
2. Охарактеризуйте устав предприятия и учредительные документы.
3. Перечислите должностные обязанности специалистов предприятия.
4. Перечислите основные принципы организации кадровой политики на предприятии и особенности его взаимоотношения с клиентами.
5. Назовите нормативные документы, регулирующие порядок ведения работы с клиентами.
6. Назовите основные профессиональные, маркетинговые, психологические информационно-технологические методы и ресурсы, направляемые на повышение качества сервиса и повышение удовлетворенности клиентов.
7. Перечислите объективные и субъективные проблемные факторы в работе предприятия, причины и источники потери качества при обслуживании клиентов.
8. Предложите собственные рекомендации, направленные на улучшение качества сервиса на предприятии.

**Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций**

Отчеты по практике являются специфической формой письменных работ, позволяющей студенту обобщить свои знания, умения и навыки, приоб-



ретенные за время прохождения учебной практики. Отчет по учебной практике готовится индивидуально.

В индивидуальном задании ставится цель работы – практики на данном предприятии. Перечисляются задачи, которые необходимо решить для достижения поставленной цели практики.

В дневнике практики необходимо заполнить первый рабочий день на предприятии. Руководитель практики от организации визирует запись студента в дневнике практики.

Дневник практики должен заполняться студентами каждый день, отображая функциональные обязанности, которые студент выполнял на предприятии. Руководитель практики от организации визирует запись студента в дневнике практики.

#### *Требования к написанию отчета по практике*

Объем отчета по практике должен составлять 10-12 страниц и предоставляется в печатном виде в день защиты практики. Шрифт Times New Roman, 14.

Отчет по учебной практике должен содержать следующую информацию:

Введение (актуальность, цель, задачи, объект, предмет)

Глава 1 представляет собой характеристику предприятия, на котором студент проходил практику.

Она должна содержать следующую информацию:

- название предприятия, адрес, организационно-правовую форму предприятия, год создания, краткую историческую справку о предприятии;
- описание основных функций подразделений, должностных обязанностей сотрудников подразделений, основные показатели деятельности предприятия;
- анализ ценовой стратегии предприятия и используемые виды скидок, характеристику маркетинговой деятельности предприятия, в том числе, характеристику целевой аудитории, методов анализа целевой аудитории (в приложении привести пример анкеты гостя, если это гостиничное предприятие), основных конкурентов, занимаемой доли рынка и т.п.,
- характеристику рекламной деятельности предприятия, методов продвижения товаров и услуг (в приложении привести образцы рекламной продукции предприятия),
- дать характеристику фирменного стиля, корпоративной культуры предприятия и его имиджа,
- описание информационных технологий, используемых на предприятии,
- описание методов работы с персоналом, системы поощрения и стимулирования труда работников предприятия;

Глава 2. Содержит описание деятельности, которой занимался студент во время прохождения практики.

Она должна содержать:

- название отдела, в котором студент проходил практику, должность и должностные обязанности, которые выполнял студент,
- указать, какие знания и навыки потребовались студенту для выполнения должностных обязанностей (владение компьютером и другой оргтехникой, знание иностранного языка, умение вести переговоры и т.п.),
- указать, какие практические навыки приобрел студент в процессе прохождения практики,
- указать, знания каких дисциплин, изучаемых в ЧОУ ВО «РОСИ», помогли студенту в успешном прохождении практики;
- с какими трудностями студент встретился в ходе прохождения практики (нехватка знаний иностранного языка, компьютерных технологий, практических умений, необходимость соблюдать строгую дисциплину, личных качеств и т.п.).

Выводы и рекомендации. Должны содержать обобщающий материал по результатам прохождения практики.

Следует указать:

- оценку деятельности предприятия в целом и того подразделения, где студент проходил практику, с точки зрения эффективности деятельности предприятия, качества услуг, организации управления;
- оценку соответствия уровня работы современным технологическим процессам;
- отмеченные студентом недостатки как в деятельности предприятия в целом, так и того подразделения, где студент проходил практику.

Рекомендации по совершенствованию деятельности предприятия, перспектив его развития.

Заключение

Библиографический список

По окончании практики студент защищает отчет перед комиссией, назначенной заведующим кафедрой. Оценка по защите отчета о практике проставляется руководителем учебной практики от института в экзаменационную ведомость и зачетную книжку студента. Эта оценка приравнивается к оценкам по теоретическому обучению и учитывается при подведении итогов общей успеваемости студентов. При оценивании студента учитываются также: деятельность студента в период практики (степень полноты выполнения программы, овладение основными профессиональными навыками); содержание и качество оформления отчета, полнота записей в дневнике; качество доклада и ответы студента на вопросы во время защиты отчета.



## 9. Учебно-методическое обеспечение практики

### Основная литература:

1. Базанова О.С. Организационное поведение и организационная культура Лаборатория книги, 2012 г., 111 с., <http://www.knigafund.ru/books/193100>
2. Столяренко А.М.Ю Амаглобели Н.Д. психология менеджмента: учебное пособие, Юнити-Дана, 2015, 455 с., <http://www.knigafund.ru/books/197272>
3. Четвериков А.Ю. Глобальная маркетинговая среда: микросреда, макросреда, реакция на маркетинговую среду, Лаборатория книги, 2012, 92 с., <http://www.knigafund.ru/books/194755>
4. Уокер Дж.Р. Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник.– Юнити-Дана 2012 <http://www.knigafund.ru/books/122658>
5. Шелобаев С.И., Арсеньев Ю.Н., Давыдова Т.Ю. Управление персоналом: Технологии: учебное пособие Юнити-Дана, 2015, 192 с., <http://www.knigafund.ru/books/197603>
6. Панов В.А., Панов А.И., Коробейников И.О. Стратегический менеджмент: учебное пособие; Юнити-Дана, 2012 г., 303 с., <http://www.knigafund.ru/books/197452>
7. Лесник А.Л. Гостиничный менеджмент: политика ценообразования и управления доходом: учебное пособие Интермедия 2015 [www.knigafund.ru](http://www.knigafund.ru)
8. Кузнецов П.А. Политическая реклама. Теория и практика: учебное пособие. Юнити-Дана, 2012 г., 127 с. <http://www.knigafund.ru/books/122613>
9. Алексунин В.А., Скляр Е.Н., Авдеенко Г.И. Маркетинговые исследования: практикум М.: Дашков и К 2014 <http://www.knigafund.ru/books/174196>
10. Герасимова Е.В. Формирование личности руководителя, методы оценки эффективности его деятельности, Лаборатория книги, 2012 г., 107 с. <http://www.knigafund.ru/books/194076>
11. Бормотов Р.И. Радио в современных PR-технологиях. Лаборатория книги. 2012 г., 98 с. <http://www.knigafund.ru/books/191720>
12. Дробышева Л.А. Экономика, маркетинг, менеджмент: Учебное пособие, Дашков и К, 2014 г, 150 с., <http://www.knigafund.ru/books/174186>
13. Дробышева Л.А. Экономика, маркетинг, менеджмент: Учебное пособие, Дашков и К, 2014 г, 150 с., <http://www.knigafund.ru/books/174186>
14. Марусев И.В. Дипломное проектирование в области PR и рекламы: учебное пособие, Ч. 2. Практикум. Директ-Медиа, 2015 г. 751 с. <http://www.knigafund.ru/books/184254>
15. Фомичев А.Н. Стратегический менеджмент: Учебник для вузов, Дашков и К, 2014, 468 с. <http://www.knigafund.ru/books/174181>



16. Ким С.А. Маркетинг: Учебник, Дашков и К, 2015, 258 с. <http://www.knigafund.ru/books/174176>
17. Дейнека А.В. Управление персоналом: Учебник, Дашков и К, 2013, 291 с, <http://www.knigafund.ru/books/174183>
18. Кириллова В.Л. PR в некоммерческом секторе. Директ-Медиа, 2015 г. 127 с. <http://www.knigafund.ru/books/183340>
19. Ларионов Г. В., Козленко Н.Н. Маркетинг: Учебное пособие (в схемах) Дашков и К, 2014 г, 106 с, <http://www.knigafund.ru/books/174225>
20. Захарова Л.Н. Психология управления: учебное пособие, Логос 2014, 374 с <http://www.knigafund.ru/books/174432>
21. Маслова В.М., Синяева И.М., Синяев В.В. Сфера PR в маркетинге: учебное пособие. Юнити-Дана, 2015 г. 384 с. <http://www.knigafund.ru/books/197336>
22. Морозов Ю.В. Основы маркетинга, Дашков и К, 2013 г, 148 с, <http://www.knigafund.ru/books/174177>
23. Максимчук В.Н. Стимулирование и мотивация персонала, Лаборатория книги, 2012 г., 99 с., <http://www.knigafund.ru/books/192744>
24. Моргунов В.И., Моргунов С.В., Международный маркетинг: Учебник для бакалавров, Дашков и К, 2014, 182 с, <http://www.knigafund.ru/books/172176>
25. Менеджмент: учебник, Юнити-Дана, 2015 год, 343 с., <http://www.knigafund.ru/books/197392>
26. Назарова Д.А. Современные подходы к проблеме повышения эффективности делового общения, Лаборатория книги, 2012 год, 154 с., <http://www.knigafund.ru/books/194338>
27. Райзберг Б.А., Тугунджян А.К. Психологические основы управления: учебное пособие, Юнити-Дана, 2015, 239 с, <http://www.knigafund.ru/books/197253>
28. Титкин В.Д. Психологические аспекты при общении с клиентами в туристическом бизнесе, Лаборатория книги, 2012 г., 141 с., <http://www.knigafund.ru/books/194577>
29. Алексунин В.А., Скляр Е.Н., Дубаневич Е.В. Маркетинговые коммуникации: практикум, М.: Дашков и К 2014 <http://www.knigafund.ru/books/174197>
30. Береза Н.В. Рынок информационных услуг: современные тенденции и перспективы развития: монография. Директ-Медиа, 2014 г, 180 с., <http://www.knigafund.ru/books/184472>
31. Гладких Т.В., Воронова Е.В. Технологии электронного офиса: учебное пособие. Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2014 г, 175 с, <http://www.knigafund.ru/books/180078>
32. Горбатов Д.С. Общепсихологический практикум: уч. Пособ для бакалавров М: Юрайт, 2013
33. Гулиев Н.А., Смагулов Б.К. Стандартизация и сертификация социально-культурных и туристских услуг: учебное пособие. Флинта, 2011, 240 с., <http://www.knigafund.ru/books/179009>

34. Классическая социальная психология: учебное пособие / под общ. Ред Е.И. Рогова ВЛАДОС 2011 <http://www.knigafund.ru/books/122577>
35. Кузнецов П.А. Копирайтинг & спичрайтинг. Эффективные рекламные и PR-технологии. Дашков и К, 2015 г, 260 с. <http://www.knigafund.ru/books/174194>
36. Основы профессиональной психодиагностики: учебно-практическое пособие, УлГТУ, 2014, 262 с, <http://www.knigafund.ru/books/182026>
37. Социальная психология: учебное пособие, Юнити-Дана, 2015, 615 с., <http://www.knigafund.ru/books/197421>
38. Теория и практика социально-культурного сервиса: учебное пособие. Загорская Л. М. НГТУ 2013 г. 78 с. (<http://www.knigafund.ru/books/186287>).

#### **Дополнительная литература:**

1. Барежев В.А. Малькевич А.А. 2. Организация и проведение PR-компаний: краткий курс. СПб.: ПИТЕР, 2010
2. Васильев Г.А., Деева Е.М. Управление сервисными продуктами в маркетинге услуг. Учебное пособие. М.:ЮНИТИ-ДАНА, 2010.
3. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса: учебное пособие. - М.:Издательская корпорация «Дашков и К», 2014. – 448 с.
4. Голд С. Секретное руководство по расшифровке жестов, поз, мимики. Я читаю ваши мысли. М: АСТ, 2008
5. Горелов Н.А., Круглов Д.В. Методология научных исследований. М.: Юррайт, 2014
6. Гукова О.Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. - М.: ФОРУМ, 2014.-160 с.
7. Гундарин М. Книга руководителя отдела PR практикум СПб.: ПИТЕР, 2009
8. Дашковская, О. Д. Организация досуговой деятельности : текст лекций / Яросл. гос. ун-т, О. Д. Дашковская .— Ярославль : ЯрГУ, 2009. <https://docviewer.yandex.ru/?url=http%3A%2F%2Frucont.ru%2Ffile.ashx%3Fguid%3D8a6250d7-ee2d-4e62-a513-a2c41cf457c9&name=file.ashx%3Fguid%3D8a6250d7-ee2d-4e62-a513-a2c41cf457c9&lang=ru&c=56a15df764a5> (свободный доступ).
9. Душкина М.Р. PR и продвижение в маркетинге. Учебное пособие. СПб.: Питер, 2010.
10. Дэвис М. Большая книга влияния. Тренинг воздействия. СПб.: Прайм – ЕВРОЗНАК, 2008
11. Егоренков Л.И. Введение в технологию туризма. М.: Финансы и статистика, 2009
12. Зайцева Н.А, Ларионова А Финансовый менеджмент в туризма и гостиничном бизнесе: учебное пособие. М: Академия 2007



13. Ильин Е.П. Психология общения и межличностных отношений СПб: Питер, 2010
14. Копылов Р.В. Методы управления персоналом, Лаборатория книги, 2010, 93 с., <http://www.knigafund.ru/books/194180>
15. Коршунов В.В. Экономика организации (предприятия). Теория и практика: учеб. для бакалавров. - М.: Юрайт, 2014. – 10 экз.
16. Кусков А.С., Голубева В.Л., Одинцова Т.Н. Рекреационная география: Учебно-методический комплекс. МПСИ, Флинта, 2005 [http://bhf.3dn.ru/load/uchebniki/geografija/rekreacionaja\\_geografija\\_a\\_s\\_kuskov\\_v\\_l\\_golubeva\\_t\\_n\\_odincova/4-1-0-7](http://bhf.3dn.ru/load/uchebniki/geografija/rekreacionaja_geografija_a_s_kuskov_v_l_golubeva_t_n_odincova/4-1-0-7) (свободный доступ)
17. Лаптев А.В. Реклама и PR-технологии в управлении предприятием. Лаборатория книги. 2011 г. 112 с. <http://www.knigafund.ru/books/189740>
18. Марков А.А. Теория и практика связей с общественностью: учеб. Пособие / А.А. Марков. – СПб.: СПбГИЭУ, 2011. – 163 с <http://elitalitera.ru/wp-content/uploads/2014.pdf> (свободный доступ)
19. Менеджмент в индустрии гостеприимства: учеб пособие Саак А.Э., Якименко М.В. СПб: Питер 2008
20. Менеджмент в СКС и Т: учебное пособие Зайцева Н.А. М: Академия 2007
21. Немов Р.С. Психология: в 3-х книгах: учебник. Кн. 3. Психодиагностика. Введение в научное психологическое исследование с элементами математической статистики. ВЛАДОС, 2008, 631 с, <http://www.knigafund.ru/books/180099>
22. Ногатов Т.П. Руководитель и стиль руководства, Лаборатория книги, 2010, 125 с. <http://www.knigafund.ru/books/196836>
23. Ревко-Линардато П.С. Методы научных исследований: Учебное пособие. – Таганрог: Изд-во ТТИ ЮФУ, 2012 [https://docviewer.yandex.ru/?url=http%3A%2F%2Fegf.sfedu.ru%2Ffiles%2FEditor\\_Phil%2FRevko\\_Metodi\\_NI.pdf&name=Revko\\_Metodi\\_NI.pdf&lang=ru&c=56a12e492359](https://docviewer.yandex.ru/?url=http%3A%2F%2Fegf.sfedu.ru%2Ffiles%2FEditor_Phil%2FRevko_Metodi_NI.pdf&name=Revko_Metodi_NI.pdf&lang=ru&c=56a12e492359) (Свободный доступ )
24. Романов А.А. Рекламные и PR-технологии масс-медиа: учебно-методический комплекс. Евразийский открытый институт, 2010 г, 183 с. <http://www.knigafund.ru/books/185296>
25. С. Баженова и др. «Предприниматель 14+»: Учебник по основам предпринимательской деятельности для молодежи старше 14 лет. Курск, 2015, 203 стр.
26. Саак А.Э., Пшеничных Ю.А. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие. – СПб.: Питер, 2008.
27. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства: учеб. пособие Спб: Питер, 2008
28. Скалацкая О.Г. PR-технологии в формировании имиджа компании как работодателя. Лаборатория книги. 2010 г. 114 с. <http://www.knigafund.ru/books/196750>
29. Социально-культурная работа за рубежом: учебное пособие. Сост. Е.П. Сугатова. Издательство Алтайской государственной академии культуры

и искусств. 2014 г., 292 с. (<http://www.knigafund.ru/books/175292>).

30. Социология досуга: учебный терминологический словарь. КемГУКИ 2012 г. 48 с. (<http://www.knigafund.ru/books/180825>).

31. Тебекин А.В. Менеджмент организации: учебник КноРус, 2011

32. Тимохина Т.Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учебное пособие М.: ИД «Форум»: ИНФРА-М, 2009

33. Третьякова Т. Н. Анимационная деятельность в социально-культурном сервисе и туризме [Текст] учеб. пособие для вузов М. Академия 2008. 272 с.

34. Шматько Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. пособие Ростов н/Д: Феникс, 2011.

35. Яковлев Г.А. Организация предпринимательской деятельности: Учебник для бакалавров, ИНФРА-М, 2015.

### **Интернет-ресурсы**

1. Учебная литература по Социокультурному сервису электронно-библиотечной системы «КНИГАФОНД» [www.knigafund.ru](http://www.knigafund.ru)

2. Все о туризме – туристическая библиотека [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [www.tourlib.net](http://www.tourlib.net)

### **Программное обеспечение**

1. Гарант
2. Консультант+

## **9. Материально-техническое обеспечение практики**

Производственная практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности проводится в сторонних организациях, обладающих необходимым кадровым и научно-техническим потенциалом.

Материально-техническая база обеспечения организации, где проходит практика, должна соответствовать профилю обучения.

## **10. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов на практике**

Выполнение обучающимися задания по программе практики предусматривает:

- чтение студентами рекомендованной литературы и усвоение материала рассматриваемых в задании вопросов;
- подготовку заданий по практике;



- работу с Интернет-источниками;
- подготовку к различным формам контроля.

Программой практики предусмотрена самостоятельная подготовка к выполнению заданий практики, заключающаяся в подготовке эмпирического материала и его дальнейшей обработке.

Планирование времени на самостоятельную работу по подготовке к выполнению заданий практики, студентам лучше всего осуществлять планомерно, предусматривая при этом регулярное повторение пройденного материала. Следует использовать материал, законспектированный на лекциях, который необходимо дополнять сведениями из литературных источников, представленных в рабочей программе.

По каждому пункту программы практики следует сначала прочитать рекомендованную литературу и при необходимости составить краткий конспект основных положений, терминов, сведений, требующих запоминания и являющихся основополагающими в этой теме и для освоения последующих разделов курса. Для расширения знаний по дисциплине рекомендуется использовать Интернет-ресурсы: проводить поиск в различных системах использовать материалы сайтов, рекомендованных преподавателем.

## **11. Практика инвалидов и лиц с ОВЗ**

Выбор мест прохождения практик для студентов-инвалидов и студентов с ОВЗ производится с учетом требований их доступности для данных обучающихся и рекомендации медико-социальной экспертизы, а также индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда.

## ДОГОВОР о сотрудничестве

г. Курск

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Частное образовательное учреждение высшего образования «Региональный открытый социальный институт», именуемое в дальнейшем "Институт", в лице ректора Петрова Владимира Николаевича, действующего на основании Устава, с одной стороны,

\_\_\_\_\_,  
именуемое в дальнейшем "Принимающая организация", в лице \_\_\_\_\_, действующее \_\_\_\_\_  
на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, заключили настоящий договор о нижеследующем:

### 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

Принимающая организация принимает, а Институт направляет для прохождения производственной практики студентов гуманитарного факультета на сроки, предусмотренные графиком учебного процесса Института.

### 2. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН

Институт обязуется:

2.1.обеспечить качественную подготовку студентов к практике;

2.2.выделить высококвалифицированных преподавателей для оказания своевременной организационной и методической помощи студентам, руководителям практики и иным работникам Принимающей организации, обеспечивающим прохождение учебной и производственной практики студентов;

2.3.согласовать с Принимающей организацией не позднее чем за 30 дней до начала практики предварительную численность группы студентов, направляемых на практику;

Принимающая организация обязуется:

2.4.создать необходимые условия для прохождения производственной практики студентов Института;

2.5.предоставить студентам Института информацию о деятельности организации в соответствии с программой практики, если данная информация не составляет государственную или коммерческую тайну;

2.6.выделить из числа сотрудников Принимающей организации руководителя практики;

2.7.предоставлять Институту необходимую информацию о прохождении студентами учебной и производственной практики;



2.8.обеспечить помощь в сборе материалов и подготовке студентами необходимой документации по итогам прохождения практики.

### 3. СРОКИ ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

3.1.Настоящий договор заключен сроком до момента, когда какая-либо из сторон не заявит письменно о его расторжении и вступает в силу с момента его подписания обеими сторонами;

3.2.каждая из сторон может в одностороннем порядке расторгнуть договор, предупредив другую сторону, не менее чем за полгода до расторжения;

3.3.в случае возникновения споров и разногласий при реализации настоящего договора стороны примут необходимые меры для разрешения их путём переговоров;

3.4.настоящий договор не исключает возможности внесения в него в установленном порядке письменных изменений и дополнений по взаимной договорённости сторон;

3.5.настоящий договор составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из сторон.

### 4. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И РЕКВЕЗИТЫ СТОРОН

Институт: Частное образовательное учреждение высшего образования  
«Региональный открытый социальный институт»;

305009 г. Курск, ул. Маяковского, 85; ИНН 4629019211; р/с  
40703810200070000070 в Орловском филиале ПАО АКБ «Связь-Банк» г.  
Орел; БИК 045402740; к/с 301018103000000000740.

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Принимающая организация:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Частное образовательное учреждение высшего образования  
РЕГИОНАЛЬНЫЙ ОТКРЫТЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ

Гуманитарный факультет

**Индивидуальное задание на практику**

студенту (-тке) \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество)

Направление подготовки: \_\_\_\_\_

Кафедра: \_\_\_\_\_

Наименование практики: \_\_\_\_\_

Исходные данные, необходимые для выполнения задания: \_\_\_\_\_

Форма предоставления на кафедру выполненного задания: \_\_\_\_\_

Содержание и планируемые результаты:

№ п/п	Содержание практики
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	

Подпись руководителя практики от института \_\_\_\_\_

Подпись руководителя практики от предприятия \_\_\_\_\_



**ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РЕГИОНАЛЬНЫЙ ОТКРЫТЫЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ИНСТИТУТ**

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

**ОТЧЕТ**

**о прохождении производственной практики по получению профессиональных умений и  
опыта профессиональной деятельности**

студента (ки) \_\_ курса \_\_ группы

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы студента (ки))

Место прохождения практики

\_\_\_\_\_  
(наименование предприятия)

Руководитель практики:  
от института

\_\_\_\_\_  
(должность, ученое звание, фамилия и инициалы)

от предприятия:

\_\_\_\_\_  
(должность, фамилия и инициалы)

Отчет сдан на кафедру \_\_\_\_\_  
(дата)

представлен к защите \_\_\_\_ 201\_\_ года, подпись преподавателя \_\_\_\_\_

предварительная оценка  
руководителя практики в институте \_\_\_\_\_ подпись преподавателя \_\_\_\_\_  
(оценка, дата)

## Дневник практики

Место прохождения практики \_\_\_\_\_  
по адресу: \_\_\_\_\_

Руководитель организации \_\_\_\_\_

(Фамилия, Имя, Отчество, должность)

Руководитель практики в организации \_\_\_\_\_

(Фамилия, Имя, Отчество, должность)

Руководитель-консультант от РОСИ \_\_\_\_\_

(Фамилия, Имя, Отчество, должность)

№ п/п	Дата	Виды деятельности	Подпись руководителя практики

Подпись студента \_\_\_\_\_

Итоговая оценка « \_\_\_\_\_ »

Руководитель практики в организации \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.



### Характеристика

Сообщаем, что студент (ка) \_\_\_\_\_ курса гуманитарного факультета ЧОУ ВО  
РОСИ \_\_\_\_\_

(Ф.И.О.) \_\_\_\_\_

с \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. прошел (ла)  
\_\_\_\_\_ практику по направлению подготов-  
ки \_\_\_\_\_ в \_\_\_\_\_

(наименование организации)

Практика была организована в соответствии с разработанной Институтом программой.

За время прохождения практики \_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

показал (ла) необходимый уровень теоретической подготовки, умение приме-  
нить и использовать полученные в Институте знания для решения поставленных  
практических задач. Программа практики выполнена полностью.

Руководитель (организации) \_\_\_\_\_ (И.О.  
Фамилия)

(М.П.)

**РАБОЧИЙ ГРАФИК (ПЛАН ) ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

студента \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ факультета  
 \_\_\_\_\_ ( ф.и.о.)

Наименование планируемых видов работ	Количество дней

Подпись руководителя практики от института \_\_\_\_\_



## Приложение 7

### СОВМЕСТНЫЙ РАБОЧИЙ ГРАФИК (ПЛАН) ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

студента \_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ факультета  
\_\_\_\_\_  
( ф.и.о.)

Наименование выполняемых работ	Количество дней	Отметка о выполнении

Подпись руководителя практики от института \_\_\_\_\_

Подпись руководителя практики от предприятия  
(места прохождения практики) \_\_\_\_\_

Частное образовательное учреждение высшего образования

**Региональный открытый социальный институт**

(Свидетельство о государственной аккредитации от 20.07.2014г. № 2073 (учетная серия В № 000648))

Россия, 305009, г. Курск, ул. Маяковского, 85

т./ ф. (4712) 34-38-48, E-mail: rosi@kursknet.ru

№ \_\_\_\_\_

## НАПРАВЛЕНИЕ НА ПРАКТИКУ

ЧОУ ВО «Региональный открытый социальный институт» направляет для прохождения практики в Вашем учреждении студента (ку) \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ отделения гуманитарного факультета \_\_\_\_\_

(Ф. И. О. студента (ки) ) \_\_\_\_\_

С «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г. по «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г.

Проректор по учебной работе

Т.А. Воронцова

### Справка – подтверждение

Администрация \_\_\_\_\_

(назначение учреждения, предприятия)

согласна принять для прохождения \_\_\_\_\_ практики  
(указать вид практики: ознакомительной производственной, преддипломной)

студента (ку) \_\_\_\_\_ курса \_\_\_\_\_ отделения \_\_\_\_\_ гуманитарного факультета  
(очного, заочного)  
направления подготовки «Сервис» \_\_\_\_\_

(Ф. И. О. студента (ки) ) \_\_\_\_\_

С «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г. по «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г.

Предоставление материалов в соответствии с программой практики гарантируем.

Руководитель

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г.

( Наименование должности)

(подпись)

(Ф. И. О.)

М. П.