

**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

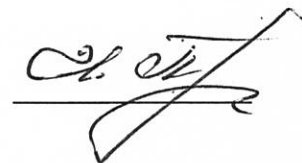
**Программа производственной практики научно-  
исследовательской работы**

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:* научно-исследовательская работа

*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 - сформировать у обучающихся навыки самостоятельной научно-исследовательской работы и проведения научных исследований. Деятельность студентов, прежде всего, направлена на исследования, концептуальную и теоретическую проработку разных аспектов деятельности в сервисе; актуализацию теоретических знаний о системе организации сервисной деятельности, на развитие предметной связи между теоретическими и практическими видами работы в сфере сервиса.

### **Задачи практики:**

- выявить и сформулировать актуальные научные проблемы в области сервиса;
- расширить практику работы с информационными источниками, раскрывающими специфику организации сервисной деятельности;
- развить умения и навыки самостоятельной научной работы, способности вести научные исследования по сервисной деятельности;
- применить прикладные методы исследовательской деятельности в профессиональной сфере.

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

В результате прохождения производственной практики:  
**углубляются ЗНАНИЯ:**

- современной проблематики данной отрасли знания на основе изучения отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности
- 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:**

- самостоятельно изучать и прорабатывать информационные ресурсы Интернета, научно-техническую информацию, отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности;
- 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 возник-

новении чрезвычайных ситуаций; проводить контроль параметров на их соответствие санитарным нормам и правилам;

**осваиваются НАВЫКИ:**

- использования выбранных методов изучения научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;
- 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 практика научно-исследовательская работа относится к Блоку 2 «Практики» вариативной части основной профессиональной образовательной программы бакалавриата и базируется на знаниях, умениях, навыках, полученных в ходе изучения учебных 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.

Производственная практика научно-исследовательская работа является составной частью производственной практики и одним из элементов учебного процесса по подготовке бакалавров. Успешное прохождение практики способствует закреплению и углублению полученных теоретических знаний, развитию умения ставить и решать задачи, анализировать полученные результаты и делать выводы, формированию и развитию навыков самостоятельной научно-исследовательской работы. Она предусматривает приобретение опыта, обоснование актуальности научной проблемы, выбор методов исследования, обоснование полученных результатов и возможность их практического использования, а также осуществление подбора материалов, необходимых для выполнения научной работы.

### **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 сфе-

рой 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 отчет 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. Изучение основных источников научной информации по объекту и предмету исследования, по описанию проблемы; отечественного и зарубежного опыта по исследованию проблемы в сервисной деятельности в рамках выбранной направленности «Организация и управление процессами сервиса в социокультурной деятельности».

2. Методические подходы к проведению исследования в рамках выбранной направленности.

3 Анализ организационной и корпоративной культуры предприятия, тактики работы с потребителем:

- определение типа 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;

- определение неформальных правил и норм деятельности организации; обычаев и традиций, индивидуальных и групповых интересов, цветовых решений интерьера, наличия специальной формы одежды;

- определение стратегии и тактики работы с потребителем сотрудниками самого предприятия, выявление мнения потребителей о работе предприятия и персонала.

4. Разработка рекомендаций по конкретному использованию результатов НИР, результаты оценки социально-экономической эффективности полученных результатов (внедрения).

### **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**

<b>№</b>	<b>Код и название компетенции</b>	<b>Показатели</b>
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	<b>Знать:</b> основные технологии процесса сервиса, закономерности формирования клиентских

	виса, развивать системы клиентских отношений с учетом требований потребителя;	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
		<b>Владеть:</b>  навыками разработки проектов и технологий оказания услуг;  способностью разрабатывать производственно-технологическую деятельность, выбирать и использовать оптимальные технологические процессы с учетом клиентских отношений
3	<b>ПК-3:</b> готовность к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности;	<b>Знать:</b>  соответствующую терминологию, проблемы современной научно-технической информации;  отечественный и зарубежный опыт в сервисной деятельности

		<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 в сервисной деятельности и его совершенствовать</p>
		<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</p>

		<p>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 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 сферы сервиса</p>
--	--	---

***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 предусмотренные 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. Эмпирический и теоретический уровни научного исследования.
2. Классификация методов научных исследований.
3. Методы эмпирического исследования: наблюдение, описание, измерения, эксперимент.
4. Методы теоретического исследования: идеализация, гипотетико-дедуктивный метод. Методология: теоретический и практический подходы.
5. Методы доказательства и аргументации.
6. Системный подход в научных исследованиях.
7. Творчество и эвристика в научном познании.
8. Признаки и методы описания проблемной ситуации, обоснование актуальности исследования.

9. Установление объекта, предмета, цели и задач исследования.
10. Принципы выбора методов исследования, критерии оценки методов.
11. Структура программы исследования.
12. Правила формулирования промежуточных и итоговых выводов в исследовании.
13. Принципы формирования источниковой базы исследования, оценка достоверности и актуальности источника.
14. Документальные источники информации.
15. Электронные формы информационных ресурсов, российские и международные электронные библиотеки.
16. Правила работы с печатными и электронными источниками.
17. Правила цитирования, российские и международные индексы научного цитирования.
18. Плагиат и методы его выявления.
19. Публичная защита и презентация итогов исследования на научных конференциях различного уровня.
20. В чем состоит цель и миссия предприятия, каковы его задачи в сфере сервиса.
21. Охарактеризуйте устав предприятия и учредительные документы.
22. Перечислите должностные обязанности специалистов предприятия.
23. Перечислите основные принципы организации кадровой политики на предприятии и особенности его взаимоотношения с клиентами.
24. Назовите нормативные документы, регулирующие порядок ведения работы с клиентами.
25. Назовите основные профессиональные, маркетинговые, психологические информационно-технологические методы и ресурсы, направляемые на повышение качества сервиса и повышение удовлетворенности клиентов.
26. Перечислите объективные и субъективные проблемные факторы в работе предприятия, причины и источники потери качества при обслуживании клиентов.
27. 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, приобретенные 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, размер 14, интервал 1,5.

При написании текста следует оставлять поля: слева - 30 мм, справа - 10 мм, верхнее и нижнее по 20 мм. Все листы последовательно нумеруются. Номера страниц не проставляются (но считаются) на титульном листе, содержании, на первых листах введения и разделов. Нумерация осуществляется арабскими цифрами без точек и тире посередине листа на верхнем поле.

Для лучшей наглядности и удобства сравнения показателей, цифровой материал или какие-либо иные сведения могут быть оформлены в виде таблиц. Приведенные таблицы в приложении могут использоваться в качестве примера анализа финансово-хозяйственной деятельности предприятия, а также дополнены и изменены на усмотрения студента.

Таблицу помещают сразу под текстом после первого упоминания о ней или на следующей странице, если ее невозможно разместить под текстом.

Название таблицы должно отражать ее содержание, быть точным, кратким. Помещают название над таблицей. Слово "Таблица" указывают слева. Далее ставится ее номер, затем тире и с большой буквы дается полное название.

Высота строк таблицы должна быть не менее 8 мм.

Заголовки граф и строк таблиц следует писать с прописной буквы, а подзаголовки граф - со строчной буквы, если они составляют одно предложение с заголовком, или с прописной буквы, если они имеют самостоятельное значение.

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.

## **8. Учебно-методическое обеспечение практики**

### **Основная литература:**

1. Алексунин В.А., Скляр Е.Н., Авдеенко Г.И. Маркетинговые исследования: практикум М.: Дашков и К 2014 <http://www.knigafund.ru/books/174196>
2. Горелов Н.А., Круглов Д.В. Методология научных исследований. М.: Юрайт, 2014
3. 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>
4. Дейнека А.В. Управление персоналом: Учебник, Дашков и К, 2013, 291 с, <http://www.knigafund.ru/books/174183>
5. Кириллова В.Л. PR в некоммерческом секторе. Директ-Медиа, 2015 г. 127 с. <http://www.knigafund.ru/books/183340>
6. Назарова Д.А. Современные подходы к проблеме повышения эффективности делового общения. Лаборатория книги, 2012 год, 154 с., <http://www.knigafund.ru/books/194338>
7. Основы профессиональной психодиагностики: учебно-практическое пособие, УлГТУ, 2014, 262 с, <http://www.knigafund.ru/books/182026>
8. Теория и практика социально-культурного сервиса: учебное пособие. Загорская Л. М. НГТУ 2013 г. 78 с. (<http://www.knigafund.ru/books/186287>).
9. Титкин В.Д. Психологические аспекты при общении с клиентами в туристическом бизнесе, Лаборатория книги, 2012 г., 141 с., <http://www.knigafund.ru/books/194577>
10. Уокер Дж.Р. Управление гостеприимством. Вводный курс: учебник.– Юнити-Дана 2012 <http://www.knigafund.ru/books/122658>

### **Дополнительная литература:**

1. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса: учебное пособие. - М.: Издательская корпорация «Дашков и К», 2014. – 448 с.
2. Герасимова Е.В. Формирование личности руководителя, методы оценки эффективности его деятельности. Лаборатория книги, 2012 г., 107 с. <http://www.knigafund.ru/books/194076>
3. Гукова О.Н. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса. - М.: ФОРУМ, 2014.-160 с.
4. Коршунов В.В. Экономика организации (предприятия). Теория и практика: учеб. для бакалавров.-М.:Юрайт, 2014. – 10 экз.
5. Лаптев А.В. Реклама и PR-технологии в управлении предприятием. Лаборатория книги. 2011 г. 112 с. <http://www.knigafund.ru/books/189740>

6. 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)
7. 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 )
8. С. Баженова и др. «Предприниматель 14+»: Учебник по основам предпринимательской деятельности для молодежи старше 14 лет. Курск, 2015, 203 стр.
9. 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>).
10. Социология досуга: учебный терминологический словарь. КемГУКИ 2012 г. 48 с. (<http://www.knigafund.ru/books/180825>).
11. Шматько Л.П. Туризм и гостиничное хозяйство: учеб. пособие Ростов н/Д: Феникс, 2011.
12. 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**

**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 \_\_\_\_\_

**СОВМЕСТНЫЙ РАБОЧИЙ ГРАФИК (ПЛАН) ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

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

Наименование выполняемых работ	Количество дней	Отметка о вы- полнении

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.