

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Ставропольский государственный аграрный университет»**

Кафедра туризма и сервиса

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

организации и проведению сервисной практики
для студентов очной (заочной) формы обучения
направления подготовки 43.03.01 – «Сервис»
профиль «Технологии организации логистических услуг
и сервис на транспорте»

Методические указания разработаны на основании Федерального государственного образовательного стандарта по направлению подготовки 43.03.01 Сервис, направленность (профиль) «Технологии организации логистических услуг и сервис на транспорте».

В методических указаниях даны рекомендации по организации и проведению сервисной практики студентами, изложены требования к содержанию и оформлению отчета по практике и дневника практики, а также порядок защиты отчета. Дана примерная структура и рациональная последовательность оформления и защиты отчета по практики.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	4
2. Цель и задачи практики	4
3. Требование к результатам освоения практики	5
4. Перечень осваиваемых компетенций	5
5. Обязанности студента-практиканта	6
6. Обязанности руководителя практики от университета и предприятия	7
7. Структура и содержание практики	9
8. Типовые задания и порядок их выполнения	11
9. Требования к написанию отчета	12
10. Критерии выставления оценок	16
11. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики	18
Приложение	19

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

В соответствии с требованиями ФГОС, а также с Порядком организации и проведения практики обучающихся, осваивающих основные образовательные программы высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 Сервис сервисная практика является обязательной частью программы 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 необходимых компетенций обучающихся.

Сервисная практика относится к обязательной части блока 2 «Практика». Прохождение практики предусмотрено на 2 курсе, 4 семестр. По практике осуществляется текущий контроль в форме опроса, написания статьи, выполнения индивидуального задания и промежуточный контроль в форме зачета с оценкой.

Сервисная практика базируется на освоении обучающимися отдельных дисциплин базовой и вариативной части, логически связана с научно-исследовательской работой и производственной практиками, предусмотренными ОП по направлению 43.03.01 Сервис.

Для подготовки к прохождению практики обучающиеся должны овладеть компетенциями, формируемыми в рамках ранее освоенных дисциплин.

Результаты прохождения практики должны быть использованы в дальнейшем в подготовке выпускных квалификационных работ, при выполнении научно-квалификационной работы и при изучении последующих дисциплин, предусмотренных учебным планом.

Знания, полученные в процессе прохождения сервисной практики, необходимы для успешного прохождения производственной (организационно-управленческой) практики.

Сервисная практика призвана обеспечить функцию связующего звена между теоретическими знаниями, полученными при усвоении образовательной программы, и практической деятельностью по внедрению этих знаний в реальную работу. Программа практики направлена на формирование компетенций, необходимых для последующей профессиональной деятельности лиц, оканчивающих ОП ВО по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ

Целью сервисной практики является закрепление и углубление студентами на практике теоретических и практических знаний, полученных в процессе обучения, а также выработки у студентов практических навыков сервисной деятельности, культуры практической реализации навыков и умений, надобных для их реализации в контактной зоне.

В соответствие с этими задачами сервисной практики является:

- закрепление и углубление теоретических знаний, умений и навыков, полученных при обучении;
- формирование комплексного представления о специфике работы в сфере сервиса;
- изучение системы работы базы практики, специфики и особенностей менеджмента, организационных и функциональных процессов в логистике и на транспорте;
- совершенствование профессиональных умений и навыков до уровня, позволяющего самостоятельно решать практические задачи, связанные с деятельностью специализированных организаций в сфере логистики транспорта;
- содействие формированию профессионально-значимых качеств личности, обуславливающих устойчивый интерес, активное и творческое отношение к работе специалиста в сфере логистики транспорта.

3. ТРЕБОВАНИЯ К РЕЗУЛЬТАТАМ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

По результатам обучения при прохождении практики студент должен:

знать:

- федеральный государственный образовательный стандарт, профессиональный стандарт, технику и технологию сервисной деятельности;
- учебно-методическую литературу, материально-техническое и программное обеспечение по рекомендованным дисциплинам учебного плана;

уметь:

- практически реализовывать коммуникативные технологии в области сервисной деятельности;
- использовать приемы самоанализа при реализации профессионально-ориентированных компетенций, а умениями самостоятельной сервисно-профессиональной деятельности в рабочей области;

владеть:

- новейшими методиками и технологиями сервисной деятельности, способами использовать инновации в предложенных обстоятельствах, связанным созданием новых потребностей;
- современными сервисными и информационными технологиями в процессе реализации сервисных продуктов и услуг.

4. ПЕРЕЧЕНЬ ОСВАИВАЕМЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ

В результате прохождения ознакомительной практики обучающийся должен приобрести следующие универсальные, общепрофессиональные и профессиональные компетенции:

Индекс	Формулировка
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

ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности
ПК-1	Способен организовать логистическую деятельность по перевозке грузов в цепи поставок
ПК-3	Способен осуществлять деятельность по улучшению качества оказания транспортно-логистических услуг

5. ОБЯЗАННОСТИ СТУДЕНТА-ПРАКТИКАНТА

В период практики обучающийся обязан:

- полностью и самостоятельно выполнять задания, предусмотренные программой и календарным планом практики;
- осуществить сбор, систематизацию, обработку и анализ первичной научно-педагогической информации и иллюстративных материалов по практике;
- обеспечить необходимое качество и нести равную со штатными работниками ответственность за выполняемую работу по плану подразделения и ее результаты;
- регулярно вести записи в дневнике практики о характере выполняемой работы и заданий и своевременно представлять его для контроля руководителям практики;
- подчиняться действующим в образовательном учреждении правилам внутреннего трудового распорядка, строго соблюдать правила охраны труда;
- представить руководителю практики отчет о выполнении всех заданий и защитить его.

При прохождении практики обучающиеся имеют право:

- получать необходимую информацию для выполнения задания на практику, а также для выполнения задания по производственной/сервисной практике;
- пользоваться библиотекой образовательного учреждения и с разрешения специалистов и руководителей подразделений его информационными фондами и техническими архивами;
- получать компетентную консультацию специалистов образовательного учреждения по вопросам, предусмотренным заданием на практику.

Обо всех отклонениях в сроках и качестве выполнения работы студент обязан своевременно ставить в известность своего руководителя.

К студенту, не выполнившему программу данной производственной сервисной практики и задание в установленный срок, получившему отрицательный отзыв руководителя или неудовлетворительную оценку при защите, применяются санкции как к неуспевающему студенту, вплоть до отчисления из вуза.

6. ОБЯЗАННОСТИ РУКОВОДИТЕЛЯ ПРАКТИКИ ОТ УНИВЕРСИТЕТА И/ИЛИ ПРЕДПРИЯТИЯ

Руководство практикой осуществляет руководитель от кафедры, отвечающий за общую подготовку и организацию, и научные руководители, проводящие непосредственную работу со обучающимися. Руководитель оказывает студенту методическую помощь, направляя его работу, развивая инициативу, содействуя развитию его творческой самостоятельности.

Ответственный за организацию и проведение практики на кафедре:

- осуществляет организационное и методическое руководство практикой студентов и контроль за ее проведением;
- обеспечивает выполнение подготовительной и текущей работы по организации и проведению практики;
- распределяет обучающихся по местам практики, готовит и представляет в учебно-методическое управление вуза списки обучающихся, их закрепление за базами практики и необходимую документацию по направлению обучающихся на практику;
- готовит и проводит совместно организационные собрания обучающихся перед началом практики;
- организует консультации для обучающихся в период практики, составляет расписание консультаций;
- рецензирует отчеты обучающихся;
- готовит и организует научно-методическую конференцию обучающихся по итогам практики и отбирает на нее лучшие доклады;
- по окончании практики готовит отчет о ее итогах и представляет его для утверждения на кафедре, а затем в установленные сроки представляет в учебно-методическое управление вуза.

Руководитель производственной/сервисной практики:

- выдает задание на практику;
- оказывает научно-методическую помощь;
- рекомендует основную и дополнительную литературу;
- проводит индивидуальные консультации;
- ведет контроль за процессом прохождения практики;
- составляет отзыв о практике обучающегося;
- участвует в комиссии по приему зачета по практике.

Руководитель практики от вуза должен:

- консультировать обучающихся по вопросам практики и составления отчетов о проделанной работе;
- проверять качество работы обучающихся и контролировать выполнение ими индивидуальных планов;
- помогать в подборе и систематизации материала для подготовки отчета по практике и индивидуального задания.

Непосредственное руководство работой обучающихся осуществляет его руководитель практики от университета, который обязан:

- разработать индивидуальные календарные планы-графики прохождения практики и осуществлять контроль за их выполнением;

- ознакомить обучающихся с организацией работ в подразделении и на рабочих местах обучающихся-практикантов;
- содействовать своевременному получению инструкций и нормативных документов, регламентирующих практико-ориентированную деятельность, в должности которой практикуется обучающийся;
- помогать обучающимся-практиканту в проведении лекционных, практических, лабораторных занятий, а также исследований (анкетирование, работа с информацией), связанных с сервисной деятельностью;
- контролировать выполнение обучающимся программы практики;
- осуществлять взаимодействие с руководителем практики от университета.
- по окончании практики дать заключение о работе обучающегося с оценкой профессиональной подготовки, отношения к выполнению заданий и программы практики.

Непосредственное руководство работой обучающимися осуществляет руководитель практики от организации, предприятия, учреждения. Он обеспечивает условия для выполнения обучающимися программы и индивидуального задания, консультирует по вопросам практики, ведения дневника, составления отчета. По окончании практики им проверяются дневник и отчет о практике, и оценивается работа обучающегося. Отчет о практике составляется по основным разделам программы с учетом индивидуального задания.

7. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

В период сервисной практики интенсифицируется профессиональное становление и самоопределение будущих специалистов в области сервисной экономики, актуализируются и углубляются теоретические знания, развиваются и совершенствуются общепрофессиональные умения, навыки и компетенции, представляющие собой целостный процесс.

Сервисная практика предусматривает несколько этапов.

Подготовительный этап включает:

- изучение нормативных документов по регламентации сервисной деятельности экономического процесса в региональной экономике;
- знакомство со структурой деятельности профессионально-ориентированного сервисного состава в обслуживающем учреждении и видами контактной деятельности;
- знакомство с перечнем профессиональных обязанностей сервисного работника;
- посещение структурных подразделений сервисного предприятия;
- изучение методической литературы, учебно-методической документации на изучаемых иностранных языках.
- изучение инновационных технологий открытия сервисных стартапов.

Следующий этап – практико-ориентированная деятельность в контактной сервисной зоне:

- практическая сервисная работа;

- включенное участие в разработке мероприятий по оптимизации эвристической прагматики контактной зоны;
- разработка форм анализа и контроля промежуточных результатов сервисной деятельности;
- изучение основных форм сервисного функционала;
- изучение инновационных образовательных методик и технологий сервисной деятельности;
- разработка вариантов инновационных методик сервисно-ориентированной профессиональной деятельности.

Далее третий этап – практическая работа:

- подготовка, проведение и анализ сервисных практических мероприятий (не менее 2-х).

Четвертый этап предполагает организационно-сервисную работу:

- участие в производственной деятельности сервисного предприятия;
- подготовку и проведение мероприятий по улучшению качества оказания транспортно-логистических услуг;
- проведение рекламных мероприятий (по выбору).

Заключительный этап включает:

- обработку и систематизацию фактического и литературного материала;
- подготовку отчета о сервисной практике;
- подготовку доклада на итоговую конференцию по сервисной практике;
- участие в итоговой конференции по сервисной практике.

Содержание производственной/сервисной практики обучающихся не ограничивается непосредственной сервисно-производственной деятельностью (практических реализаций организации логистической деятельности по перевозке грузов в цепи поставок и др.).

Предполагается совместная работа обучающегося-практиканта с профессорско-преподавательским составом соответствующего сервисного предприятия по решению текущих производственно-методических вопросов, знакомство с инновационными сервисными технологиями и их внедрение в производственный процесс.

Содержание практики определяется руководителем практики от университета и согласуется с руководителем практики от предприятия-базы практики и отражается в индивидуальном задании на сервисную практику. По окончании практики обучающийся составляет письменный отчет и сдает его руководителю практики от Университета одновременно с дневником в течении 3 дней после прибытия с практики. Содержание отчета определяется программой практики и индивидуальным/групповым заданием. Документы оформляются по установленной форме, подписываются непосредственно руководителем практики от университета.

Студенты заочной формы обучения представляют отчет о прохождении практики во время сессии, следующий за периодом практики.

Структура отчета должна соответствовать содержанию практики. Рекомендуется включать туда следующие разделы и проводить практику по следующему тематическому плану.

Этапы практики	Реализуемые компетенции	Виды работ обучающегося на практике	Кол-во часов	Формы текущего контроля
Подготовительный	УК-2.	Участие в установочном и заключительном собраниях. Получение задания на практику, уточнение целей и задач практики. Составление плана практики. Прибытие на предприятие, прохождение основных видов инструктажей. Знакомство с внутренним распорядком предприятия.	18	Индивидуальный план прохождения практики. Дневник практики.
Основной	ОПК-1; ОПК-3; ПК-1; ПК-3.	Характеристика предприятия и анализ направлений деятельности предприятия, ассортимента предлагаемых услуг, используемых технологий обслуживания клиентов. Сбор, обработка и анализ практической информации по оценке рынков сбыта, потребителей предприятия, конкурентов; выполнение индивидуального задания.	162	Контроль посещения. Контроль разделов отчета. Собеседование
Отчетный	УК-2; ОПК-1; ОПК-3; ПК-1; ПК-3.	Подготовка отчета по практике. Получение отзыва руководителя практики от кафедры. Предоставление отчета на кафедру. Защита отчета по сервисной практике.	36	Дневник практики. Отчет о практике.
Итого			216	

Содержание практики согласовывается с научным руководителем практики, и утверждается заведующим кафедры. В каждом конкретном случае программа учебной практики изменяется и дополняется для каждого обучающегося в зависимости от профиля подготовки и характера выполняемой работы.

Последовательность прохождения практики согласовывается с руководителем предприятия или его заместителями, исходя из содержания программы. На время прохождения сервисной практики студент прикрепляется к руководителю подразделения и работает под его непосредственным руководством.

8. ТИПОВЫЕ ЗАДАНИЯ И ПОРЯДОК ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ

На основании примерного плана практики для каждого обучающегося разрабатывается индивидуальное задание по сервисной практике, с указанием основных ее этапов, сроков проведения и вида отчетных документов, одним из которых является отчет по сервисной практике. Индивидуальное задание по практике обучающегося составляется научным руководителем обучающегося, утверждается до начала практики, и заключается в анализе нормативно-правовой базы сервисной деятельности, применительно к объекту исследования. В соответствии со своим индивидуальным планом обучающийся самостоятельно осуществляет:

Задание 1	анализ материально-технической базы сервисного предприятия – базы практики.
Задание 2	анализ документов стратегического и тактического планирования деятельности сервисного предприятия: маркетингового плана профессионального развития сотрудников, индивидуальных предпочтений развития ведущих сотрудников и руководителей исследуемого сервисного предприятия, нормативных документов и планов тактико-направляющего менеджмента.
Задание 3	изучение тематики направлений ассортимента производственного потенциала сервисного предприятия, производственной специфики предприятия, его технологической специфики.
Задание 4	изучение психолого-сервисной литературы по проблеме успешной работы к сервисной контактной зоне.
Задание 5	использование методик оценки качества услуг и обоснование мероприятий по улучшению качества процессов оказания услуг.
Задание 6	освоение инновационных сервисных технологий.
Задание 7	знакомство с существующими IT-компьютерными программами, возможностями технических средств влияния на потребителей.

Результатом этого должны являться конспекты, схемы, наглядные пособия и другие материалы.

На подготовительном этапе обучающийся присутствует в качестве наблюдателя на нескольких мероприятиях, проводимых опытными сервисными работниками. Обучающийся самостоятельно анализирует акции/мероприятия, на которых он выступал в роли наблюдателя, с точки зрения организации технологического процесса, особенностей взаимодействия сервисного работника и клиента, формы реализации контакта и т.д.

Результаты анализа оформляются в письменном виде в свободной форме или по предложенным схемам.

На втором этапе – работа в контактной зоне – обучающимся предлагается разработать спектр тематик, актуальных для современного этапа актуальной оптимизации системы сервиса локального кластера экономики РФ.

По выбранной, заявленной в индивидуальном задании тематике, следует изучить соответствующую литературу по управлению качеством, опыт ведущих работников искомого сервисного предприятия, разработать

методические рекомендации к проведению того или иного вида профессионально-сервисной деятельности (фрагментарной), реализовать его, оценить эффективность разработанного сервисо-ориентированного мероприятия.

Обучающиеся выполняют сервисо-ориентированные исследования по следующим направлениям:

- 1) проектирование сервисных мероприятий с использованием инновационных технологий;
- 2) разработка мультимедийных комплексов по методологии производственной деятельности;
- 3) проектирование наиболее сложных и профессионально значимых сервисных технологий;
- 4) технологизирование разработки сервисных проектов по улучшению качества оказания услуг;
- 5) конструирование практических материалов по отдельным определённым заранее производственным темам с целью оптимизации сервисного процесса и их презентация;
- 6) разработка сценариев проведения деловых игр, телеконференций и других инновационных форм сервисной деятельности;
- 7) сравнительный анализ различных методов оценки качества сервисной практической деятельности сотрудников сервисного предприятия в парадигме управленческих и исполнительских решений;
- 8) оптимизация технологической производственной деятельности и повышение качества управленческо-исполнительской подготовки;
- 9) проведение поисковых исследований по диагностике профессионально и личностно значимых качеств сотрудников сервисного предприятия и анализ результатов данного исследования;
- 10) анализ отечественной и зарубежной сервисных практик подготовки специалистов сервисного кластера экономики.

Перечень тем производственной/сервисной практики может быть дополнен темой, предложенной обучающимся. Для утверждения самостоятельно выбранной темы обучающийся должен мотивировать ее выбор и представить примерный план написания отчета.

При выборе темы следует руководствоваться ее актуальностью для объекта, на котором обучающийся проходит практику, а также темой будущей траекторией НИРС обучающегося.

Конкретные виды производственной сервисной деятельности определяются руководителем обучающегося от университета в соответствии с его производственно-научными интересами.

Следующим этапом сервисной практики является самостоятельная реализация обучающимся сервисных мероприятий. В соответствии с направлением своего сервисного исследования он самостоятельно проводит:

- самостоятельную разработанную технологическую новацию;
- демонстрацию разработанных мультимедийных продуктов по оптимизации сервисных мероприятий;

- презентацию самостоятельно изготовленных наглядных пособий по улучшению качества оказания транспортно-логистических услуг;
- методику и методологию оценки качества процессов оказания услуг;
- инновационные формы оптимизации модернизационного потенциала сервисной деятельности и т. д.

На данном этапе студент стремится освоить не только различные виды сервисной деятельности: плановую, технологическую, логистическую и т. п., но и наиболее эффективные формы их проведения, а также инновационную методику и технологию, применяя информационные технологии и прочие особенности.

Обучающийся самостоятельно анализирует результаты своей практики, в которой он принимал участие, оформляя их в письменном виде. Руководитель практики от университета дает первичную оценку самостоятельной работы обучающегося по прохождению сервисной практики. В зависимости от индивидуального плана обучающийся может несколько раз участвовать в производственной деятельности искомого сервисного предприятия.

Обучающийся при прохождении сервисной практики получает от руководителя указания, рекомендации и разъяснения по всем вопросам, связанным с организацией и прохождением сервисной практики, отчитывается о выполняемой работе в соответствии с графиком проведения сервисной практики.

График работы обучающихся составляется в соответствии с технологическим планом работы сервисного предприятия, обеспечивающего функционирование данного объекта на уровне внутренней среды.

9. ТРЕБОВАНИЯ К НАПИСАНИЮ ОТЧЕТА

На заключительном этапе обучающийся оформляет и защищает отчет по сервисной практике.

Обучающийся должен предоставить по итогам практики:

1. Дневник практики
2. Отчет обучающегося
3. Индивидуальное задание
4. Отзыв руководителя практики от организации (вуза)
5. Отзыв руководителя практики от профильной организации
6. Приложения (при необходимости)

В процессе оформления документации обучающийся должен обратить внимание на правильность оформления документов:

- отчет по практике должен иметь описание проделанной работы, результатов проведенного исследования; самооценку о прохождении практики; выводы и предложения по организации практики;

- дневник практики должен содержать задание кафедры на практику, календарный план прохождения практики, заключение руководителя от кафедры о практике обучающегося;

- индивидуальное задание включает аналитический обзор нормативно-правовой базы государственного и муниципального управления, применительно к объекту исследования.

Основными формами отчетности по практике устанавливается дневник практики (Приложение 4) и письменный отчет (образец оформления титульного листа отчета по практике представлен в приложение 5).

Дневник практики предполагает детальное хронологическое описание действий практиканта за период выполнения задания по практике. Это документ, позволяющий оценить практическую деятельность обучающегося. Его заполнение обязательно с описанием всего объема выполненных заданий. Дневник является одним из основных отчетных документов по практике. При его отсутствии практика не засчитывается.

В дневнике фиксируются:

- данные студента (фамилия, имя, отчество, место обучения с полным названием факультета, кафедры, направления подготовки, курса и группы);
- название практики, период ее прохождения;
- информация о месте практики (название организации, контактные данные);
- руководитель практики от университета.

Отчет по практике - это ознакомительная (письменная или печатная) работа, которая выполняется обучающимися и является совокупностью полученных результатов самостоятельного исследования, теоретических и практических навыков в период прохождения практики. Он должен содержать сведения о выполненной лично обучающимся работе в период практики, а также краткое описание выбранной проблематики в индустрии гостеприимства с выводами, либо работа, выполненная группой. Структура отчета должна соответствовать содержанию практики.

Структура отчета:

- титульный лист;
- содержание
- введение
- основная часть (представленная в виде отчета о проделанной работе в объеме, для групповых заданий не менее 12 листов со списком литературы);
- заключение
- список использованных источников
- приложения (при необходимости)
- индивидуальное задание, выданное обучающемуся перед практикой на кафедре в объеме не менее 5-6 листов (для индивидуальных заданий) (Приложение 3);
- дневник по практике (Приложение 4)
- отзыв руководителя практики от университета (Приложение 6);
- презентационный материал для защиты.

Все материалы по ознакомительной практике, подписанные студентом и руководителем практики, должны быть представлены на кафедру за 3 дня до защиты практики.

Титульный лист отчета оформляется по установленной единой форме (Приложение 5). Отчет подготавливается на листах формата А 4 в соответствии с требованиями, предъявляемыми к оформлению курсовых и выпускных квалификационных работ. При подаче отчета на подпись он должен быть сброшюрован или прошит, чтобы исключить выпадение отдельных страниц.

Отчет является основной формой контроля по прохождению практики. Отчет пишется индивидуально каждым бакалавром. В отчет заносятся результаты наблюдений и исследований бакалавров во время прохождения производственной практики. Отчет предоставляется в виде пояснительной записки в бумажном виде и включает дневник по практике.

Текст отчета выполняют с использованием компьютера на одной стороне листа белой бумаги, формата А 4, шрифт – Times New Roman 14-го размера, межстрочный интервал – 1,5. Номер страницы проставляют в правом нижнем углу листа. Страницы текстового материала следует нумеровать арабскими цифрами, соблюдая сквозную нумерацию по всему документу.

Титульный лист текстового документа включают в общую нумерацию страниц. Номер страницы на титульном листе не проставляют. Расстояние от края бумаги до границ текста следует оставлять: в начале строк – 30 мм; в конце строк – 10 мм; от верхней или нижней строки текста до верхнего или нижнего края бумаги – 20 мм. Размер абзацного отступа должен быть одинаковым по всему тексту работы и равным 12,5 мм.

Нумерация разделов производится арабскими цифрами с точкой. Введение и заключение не нумеруются. Точку в конце заголовка не ставят. Не допускается подчеркивать заголовки разделов и параграфов. Каждый раздел начинается с новой строки.

Содержание основной части отчета следует делить на разделы, подразделы, пункты. Разделы должны иметь порядковые номера в пределах всего отчета, обозначенные арабскими цифрами без точки и записанные с абзацного отступа. Подразделы должны иметь нумерацию в пределах каждого раздела. Номер подраздела состоит из номеров раздела и подраздела, разделенных точкой. В конце номера подраздела точка не ставится.

Перед содержащимися в пункте перечислениями следует ставить дефис. Заголовки следует писать с прописной буквы, не подчеркивая. Переносы слов в заголовках не допускаются. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Каждый раздел рекомендуется начинать с нового листа (страницы).

Слово «Содержание» записывают в виде заголовка (симметрично тексту) с прописной буквы. Наименования, включенные в содержание, записывают строчными буквами, начиная с прописной.

При ссылке в тексте на источник, в тексте пояснительной записки после упоминания о нем делают следующую запись: [18, с. 174].

Текст должен быть кратким и не допускать различных толкований. Термины, обозначения и определения должны соответствовать установленным стандартам.

В формулах в качестве символов следует применять обозначения, установленные соответствующими государственными стандартами. Формулы должны нумероваться сквозной нумерацией, арабскими цифрами, которые записывают на уровне формулы справа в круглых скобках.

Иллюстрации обозначаются словом «Рисунок» и нумеруются последовательно арабскими цифрами сквозной нумерацией. Допускается нумеровать иллюстрации в пределах раздела. При ссылках на иллюстрации следует писать «... в соответствии с рисунком 2» при сквозной нумерации и «... в соответствии с рисунком 1.2» при нумерации в пределах раздела. Слово «Рисунок» и наименование помещают после пояснительных данных. Точку в конце не ставить.

Цифровой материал оформляется в виде таблиц. Название следует помещать над таблицей. При переносе части таблицы на другие страницы название помещают только над первой частью таблицы.

Приложения оформляют как продолжение работы на последующих страницах или в виде отдельного документа, располагая их в порядке появления ссылок в тексте.

Каждое приложение должно начинаться с нового листа (страницы) с указанием наверху посередине страницы слова «Приложение» и его обозначения и иметь в обоснованных случаях содержательный заголовок. Приложения обозначают арабскими цифрами. После слова «Приложение» следует буква, обозначающая его последовательность.

Перечень использованной литературы составляется в алфавитной последовательности с указанием: фамилии и инициалов автора, названия источника, места издания, издательства и года издания, количества страниц.

Содержание включает в себя точное наименование всех разделов, подразделов с указанием страниц.

Нумерация страниц пояснительной записки сквозная в пределах всей работы арабскими цифрами в правом верхнем углу. Она начинается с титульного листа и далее последовательно до последней страницы. На титульном листе и задании номера страниц не ставятся. В приложениях страницы не нумеруются.

Приложения оформляются как продолжение работы на последующих страницах, располагая их в порядке появления ссылок в тексте. Каждое приложение следует начинать с нового листа с указанием в правом верхнем углу слова «Приложение» с порядковым номером и должно иметь содержательный заголовок.

При написании текста отчета кроме навыков, приобретенных за время практики, важно показать проблемы и противоречия, возникшие в ходе практики, и предложить пути разрешения этих проблем.

Срок предоставления студентами отчетных документов по практике – 2 недели после окончания практики.

10. КРИТЕРИИ ВЫСТАВЛЕНИЯ ОЦЕНОК

По итогам сервисной практики проводится защита её результатов в форме дифференцированного зачета. Результаты защиты оформляются соответствующей зачётной ведомостью.

Защита практики осуществляется в срок, установленный заведующим кафедрой и согласованный с деканатом, в присутствии не менее 2-х преподавателей кафедры.

Студенты, не выполнившие требования по представлению необходимой отчетности, к защите результатов сервисной практики не допускаются.

Распределение баллов за этапы прохождения производственной практики согласно балльно-рейтинговой оценке

Критерий	Максимальная оценка в баллах
Ведение дневника (текущий контроль)	30
Содержание отчета по практике	30
Оформление отчета по практике	10
Защита отчета с презентационным материалом	30
Итого	100

Критерии оценки за ведение (оформление) дневника:

- 10 баллов, если соблюдаются не все требования по оформлению дневника практики, представлен недостаточно качественный графический материал (без указания единиц измерения, некоторых дат и пр.), отсутствуют грамматические, пунктуационные, но имеются стилистические ошибки, дневник оформлен не аккуратно.

- 20 баллов, если соблюдаются не все требования по оформлению дневника практики, представлен качественный графический материал (указания единиц измерения, даты и пр.), отсутствуют грамматические, пунктуационные, но имеются стилистические ошибки, дневник аккуратно оформлен.

- 30 баллов, если соблюдаются все требования по оформлению дневника практики, представлен качественный графический материал (указания единиц измерения, даты и пр.), отсутствуют грамматические, пунктуационные и стилистические ошибки, дневник аккуратно оформлен.

Критерии оценки за содержание отчета по практике:

- 10 баллов, если в отчете нет полного соответствия заданию, не правильно выбрана цель и постановка задачи, не прослеживается сбалансированность разделов отчета, правильность деления объема материала по разделам, имеется наличие элементов научной новизны, высокое качество работы ссылочного аппарата, степень самостоятельности работы не ниже требуемого уровня, не очень понятный и удобный стиль изложения изученного материала, практическая ценность работы не установлена.

- 20 баллов, если прослеживается полное соответствие отчета заданию, выбрана цель и постановка задачи, имеется сбалансированность разделов отчета, правильность деления объема материала по разделам, имеется наличие элементов научной новизны, высокое качество работы ссылочного аппарата, степень самостоятельности работы не ниже требуемого уровня, понятный и удобный стиль изложения изученного материала, однако не имеется практической ценности работы.

- 30 баллов, если прослеживается полное соответствие отчета заданию, выбрана цель и постановка задачи, имеется сбалансированность разделов отчета, правильность деления объема материала по разделам, имеется наличие элементов научной новизны, практическая ценность работы, высокое качество работы ссылочного аппарата, степень самостоятельности работы не ниже требуемого уровня, понятный и удобный стиль изложения изученного материала.

Критерии оценки за оформление отчета по практике:

- 5 баллов, если правильно оформлен титульный лист, оглавление, заглавие и текст, список использованных литературных источников, однако не верно оформлены приложения, приводится применение иллюстративного материала, грамматика, пунктуация и шрифтовое оформление отчета немного не соответствует предъявляемым требованиям, соблюден график подготовки и сроков сдачи отчета по производственной практике.

- 10 баллов, если правильно оформлен титульный лист, оглавление, заглавие и текст, список использованных литературных источников, правильно оформлены приложения, приводится применение иллюстративного материала, грамматика, пунктуация и шрифтовое оформление отчета соответствует предъявляемым требованиям, соблюден график подготовки и сроков сдачи отчета по производственной практике.

Критерии оценки за защиту отчета по практике и представленному презентационному материалу:

- 10 баллов, если содержание отчета по производственной практике раскрыто не полностью; ораторское искусство, оперирование профессиональной терминологией находится на достойном уровне; не показано умение использования средств мультимедиа в докладе; получены не точные ответы на задаваемые вопросы по отчету по производственной практике.

- 20 баллов, если полностью раскрыто содержание отчета; ораторское искусство, оперирование профессиональной терминологией находится на достойном уровне; показано качество использования средств мультимедиа в докладе; однако не получены достойные ответы на вопросы по отчету по производственной практике.

- 30 баллов, если полностью раскрыто содержания отчета; ораторское искусство, оперирование профессиональной терминологией находится на достойном уровне; показано качество использования средств мультимедиа в докладе; получены достойные ответы на вопросы по отчету по производственной практике.

По результатам защиты отчета по производственной практике выставляется оценка: «Зачтено» – 55 и более баллов, «Не зачтено» – менее 55 баллов. Оценка по производственной практике проставляется в зачетную книжку обучающегося и в экзаменационную ведомость.

11. Учебно-методическое и информационное обеспечение практики

Основная литература

1. Романович, Ж.А. Сервисная деятельность: учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев; под общ. ред. проф. Ж.А. Романовича. — 7-е изд., стер. — Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2019. — 284 с.

2. Резник, Г. А. Сервисная деятельность: учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С. Пономаренко. — Москва: ИНФРА-М, 2020. — 202 с.

Дополнительная литература

1. Бабокин, Г.И. Основы функционирования систем сервиса. В 2 ч. Часть 1, 2: учебник для вузов / Г.И. Бабокин, А.А. Подколзин, Е.Б. Колесников. — 2-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2022. — 423 с.

3. Казакевич, Т.А. Сервисная деятельность: учебное пособие для среднего профессионального образования / Т.А. Казакевич. — 2-е изд., доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 188 с.

2. Кулибанова, В.В. Сервисная деятельность. Маркетинг: учебник и практикум для среднего профессионального образования / В.В. Кулибанова. — Москва: Издательство Юрайт, 2019. — 259 с.

7. Курочкина, А.Ю. Управление качеством услуг: учебник и практикум для среднего профессионального образования / А.Ю. Курочкина. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2023. — 172 с.

5. Неретина, Т.Г. Организация сервисной деятельности: учебное пособие / Т.Г. Неретина. — 4-е изд., стер. — Москва: ФЛИНТА, 2019. — 102 с.

4. Охотина, Н.М. Сервисная деятельность: учебное пособие / Н.М. Охотина. — Йошкар-Ола: Поволжский государственный технологический университет, 2016. — 116 с.

6. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность: учебное пособие для бакалавров. 4-е изд., стер. — Москва: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К^о», 2022. — 286 с.

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.aup.ru> – Административно-управленческий портал.
2. <http://www.gks.ru> – Федеральная служба государственной статистики.
3. <http://biblioclub.ru/> Университетская библиотека ONLINE.
4. <http://fcior.edu.ru/> Федеральный центр информационно-образовательных ресурсов.
5. <http://www.counsellant.ru> – Информационно-правовой портал «КонсультантПлюс».
6. <http://www.garant.ru> - Информационно-правовой портал «Гарант».
7. <http://www.kodeks.net> – Нормативно-правовая база данных «Кодекс».

Приложение 1

Ректору ФГБОУ ВО _____
студента(ки) _____ курса _____ группы
очной/заочной формы обучения
направления подготовки 43.03.01 Сервис,
профиль «Технологии организации логистических
услуг и сервиса на транспорте»

ФИО студента полностью

заявление

Прошу направить меня для прохождения производственной (сервисной) практики с
« ____ » _____ 20__ г. по « ____ » _____ 20__ г.
в _____

(указывается полное наименование организации и место нахождения)

Руководителем практики прошу назначить _____

Дата _____ Подпись _____
(студента)

Согласовано:

Руководитель _____
подпись ФИО

Зав. кафедрой _____
подпись ФИО

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
 ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
 УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
 СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
Рабочий график (план) проведения производственной (сервисной) практики

Обучающегося _____
 (ФИО)

Направления подготовки 43.03.01 Сервис
 Профиль «Технологии организации логистических услуг и сервиса на транспорте»
 Факультета социально-культурного сервиса и туризма

Курс ___ группа _____

Место прохождения практики

_____ (наименование и место нахождения)

Срок практики с «___» _____ 202_ г. по «___» _____ 202_ г.

№ п/п	Содержание задания на практику	Дата выполнения	Отметка о выполнении	Подпись руководителя от университета
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				

Ознакомлен: _____ / _____ /
 (подпись) (Ф.И.О. обучающегося)

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Кафедра «Туризм и сервис»
Направление подготовки 43.03.01 Сервис
Профиль «Технологии организации логистических
услуг и сервиса на транспорте»
Форма обучения очная/заочная

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ НА ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ (СЕРВИСНУЮ)
ПРАКТИКУ**

Обучающемуся _____

Место прохождения практики _____

Сроки прохождения практики _____

Форма предоставления на кафедру выполненного задания: отчет в печатном и электронном виде

Содержание задания: _____

Руководитель практики от кафедры _____ / _____ /
(подпись) (ФИО)

Задание к исполнению принял «__» _____ 20__ г. _____
(подпись)

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

**ДНЕВНИК УЧЕТА ВЫПОЛНЕНИЯ ПРОГРАММЫ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ
(СЕРВИСНОЙ) ПРАКТИКИ**

обучающегося ___ группы ___ курса очной/заочной формы обучения
направления подготовки 43.03.01 Сервис,
профиля «Технологии организации логистических услуг и сервиса на транспорте»
период прохождения с «___» _____ по «___» _____ 202_ г.

(Ф.И.О.)

Шифр зачетной книжки:

Место прохождения практики:

Руководитель практики
от университета

(подпись)

(Ф. И. О.)

Ставрополь, 20__

Дата	Краткое содержание выполненной работы	Отметка руководителя о выполнении работы

Руководитель практики
от университета

(подпись)

(Ф. И. О.)

МИНИСТЕРСТВО СЕЛЬСКОГО ХОЗЯЙСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
 ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
 УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
 СТАВРОПОЛЬСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ АГРАРНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (СЕРВИСНОЙ) ПРАКТИКИ

обучающегося ___ группы ___ курса очной/заочной формы обучения
 направления подготовки 43.03.01 Сервис,
 профиля «Технологии организации логистических услуг и сервиса на транспорте»
 период прохождения с «___» _____ по «___» _____ 202_ г.

 (Ф.И.О.)

Место прохождения практики:

Руководители практики
 от университета

 (подпись)

 (Ф. И. О.)

Критерий	Оценка в баллах
Ведение дневника	
Содержание отчета по практике	
Оформление отчета по практике	
Защита отчета с презентационным материалом	
Итого	

Ставрополь, 202_

ОТЗЫВ о прохождении производственной (сервисной) практики

фамилия, имя, отчество обучающегося (в родительном падеже)

В период с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

фамилия, имя, отчество обучающегося (в именительном падеже)
прошел(ла) производственную практику в

(наименование места прохождения практики)

Проделанная работа, характеристика деловых качеств студента

Оценка по проделанной работе

Руководитель практики
от университета

(подпись руководителя)

ФИО

Печать факультета социально-культурного сервиса и туризма СтГАУ