



Министерство науки и высшего
образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение
высшего образования
«Тверской государственный университет»
Исторический факультет
Кафедра социально-культурного сервиса

Дневник производственной практики (практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)

Студента 3 курса _____

Группы № _____

Направление: 43.03.01 Сервис

Тверь 2019

УДК 769.5 (47)

ББК Ч581

Д54

Составители:

Кандидат исторических наук, доцент О.К. Ермишкина

Старший преподаватель А.В. Цыганова

Д54 Дневник производственной практики: учебно-методические материалы / сост. О.К. Ермишкина, А.В. Цыганова. Тверь: Твер. гос. ун-т, 2019. 35 с.

Учебно-методические материалы адресованы студентам 3 курса направления 43.03.01 Сервис. В пособии содержатся рекомендации для выполнения самостоятельной работы.

УДК 769.5 (47)

ББК Ч581

© Ермишкина О.К., Цыганова А.В., 2019

© Тверской государственный
университет, 2019

1. Общие сведения о практике

Вид практики – производственная.

Способ проведения – стационарная, выездная.

Форма проведения – дискретная.

Форма отчетности – зачет с оценкой.

Место практики в структуре ООП

Программа производственной практики составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению 43.03.01 «Сервис», утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (от 20.10.2015 № 1169). Производственная практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов: Сервисная деятельность, Менеджмент в сервисе, Маркетинг в сервисе, Профессиональная этика и этикет, Музейный сервис, Экскурсионный сервис, Сувенирный сервис, Бронирование и резервирование, Менеджмент персонала и др.; вырабатывают практические навыки и способствуют комплексному формированию профессиональных компетенций обучающихся.

Формируемые компетенции

ПК-1. *Готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса.*

Уметь:

- осуществлять деловую коммуникацию;
- оценить уровень развития корпоративной культуры, характеризовать взаимодействие ее различных элементов;
- применять правила речевого этикета в стандартных ситуациях межличностного общения.

ПК-2. *Готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства.*

Уметь:

- оценить планово-хозяйственную деятельность предприятия сервиса;
- выявлять проблемы планово-хозяйственной деятельности сервисного предприятия.

ПК – 10. *Готовность к проведению экспертизы и (или) диагностики объектов сервиса.*

Уметь:

- использовать параметры стандартизации и сертификации для проведения экспертизы объектов сервисной деятельности.

ПК – 12. *Готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов.*

Уметь:

- использовать отзывы потребителей для оценки качества сервиса.

Знать:

- профессиональную лексику.

Цель практики: получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности; подготовка студентов к профессиональной деятельности, приобретение необходимых навыков практической работы, а также моделирование профессиональной деятельности в условиях работы предприятий социально-культурной сферы.

Задачи практики:

1. Закрепление теоретических знаний, полученных в ходе изучения учебных дисциплин;
2. Получить представление и дать характеристику организационной структуры предприятия и управлению деятельностью предприятия социально-культурного сервиса;
3. Осознание социальной значимости будущей профессии.

Продолжительность (период прохождения): 2 недели в 5 семестре и 2 недели в 6 семестре.

База практики: предприятия гостиничного, ресторанного, туристического, музейного сервиса, предприятий индустрии красоты, культурно-досуговой сферы г.Твери и Тверской области, органах управления регионального уровня (министерства, комитеты). Помимо этого базой производственной практики выступает Музейно-образовательный комплекс ТвГУ и кафедра социально-культурного сервиса.

Руководитель практики: _____

Структура и содержание производственной практики

Раздел 1. Основы управления в индустрии гостеприимства.

1.1. Знакомство в предприятием.

Название предприятия, его ведомственная принадлежность. Цели. Тип предприятия, род деятельности. Вместимость(номерной фонд, число посадочных мест), режим работы.

1.2. Изучение внешней и внутренней среды предприятия.

Описать типы организационных структур, факторы внешней среды организации (политические, экономические, социальные, конкуренты и т.д.), дать им характеристику.

Проанализировать существующую организационную структуру.

1.3. Функции и принципы управления.

Проанализировать функции управления: планирования и организации. Выяснить роль каждой из них на предприятии. Описать систему мотивационных рычагов для достижения поставленных целей на предприятии. Рассмотреть схему реализации процесса контроля.

1.4. Методы управления.

Проанализировать систему организационно-административного и социально-психологического управления на предприятии. Дать характеристику данной системе.

1.5. Управление персоналом.

Проанализировать по известным методикам правильность набора персонала в функционирующих подразделениях предприятия. Назвать и дать характеристику информации при подборе кадров, выяснить, какие из них носят объективный, а какие субъективный характер. Дать характеристику методов оценки персонала. Как осуществляется переподготовка кадров. Каким образом можно улучшить структуру повышения квалификации кадров.

Раздел 2. Культура поведения персонала предприятий индустрии гостеприимства. Этика делового общения.

Перечислить основные требования к культуре поведения персонала. Проанализировать выполнение данных требований персоналом предприятия. Сущность идеи «стиля» в обслуживании гостей. Стиль и имидж вашего предприятия.

Правила ведения телефонных разговоров. Соблюдение данных правил работниками предприятия.

Требования, предъявляемые к внешнему виду и личной гигиене персонала.

«СОГЛАСОВАНО»

Руководитель практики
от профильной организации

(должность)

(Ф.И.О.)

(подпись)

« ____ » _____ 20.....г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Заведующий кафедрой

(название кафедры)

(Ф.И.О.)

(подпись)

« ____ » _____ 20.....г.

**ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ
НА ПРОИЗВОДСТВЕННУЮ ПРАКТИКУ**

**(по получению профессиональных умений и опыта профессиональной
деятельности)**

Содержание задания

№ п/п	Перечень вопросов, подлежащих изучению на предприятии
1	Нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность предприятия сервиса
2	Планово-хозяйственная деятельность предприятия
3	Стандарты обслуживания клиентов
4	Культура поведения персонала

Задание разработал _____

(подпись руководителя практик)

« ____ » _____ 20__ г.

Задание принято к исполнению _____ « ____ » _____ 20__ г.

«УТВЕРЖДАЮ»
Заведующий кафедрой

(название кафедры)

(Ф.И.О.)

(подпись)

« ____ » _____ 20.....г.

Рабочий график проведения практики

№ п/п	Период (продолжительность дней)	Мероприятия и виды работ, необходимые для выполнения программы практики
1		Установочная конференция по практике
2		Вводный инструктаж на рабочем месте. Экскурсия по предприятию. Знакомство с нормативно-правовыми документам, регламентирующими деятельность предприятия
3		Знакомство с планово-хозяйственной деятельностью предприятия
4		Изучение стандартов обслуживания клиентов и требований к культуре поведения персонала
5		Обработка, систематизация и анализ полученной информации, подготовка отчета по практике, получение отзыва руководителя

Руководитель практики
от вуза

(должность)

(Ф.И.О.)

« ____ » _____ 20.....г.

Руководитель практики
от профильной организации

(должность)

(Ф.И.О.)

« ____ » _____ 20.....г.

Подготовительный этап

1. Сроки практики _____
2. Место прохождения практики _____

3. Время прохождения практики _____

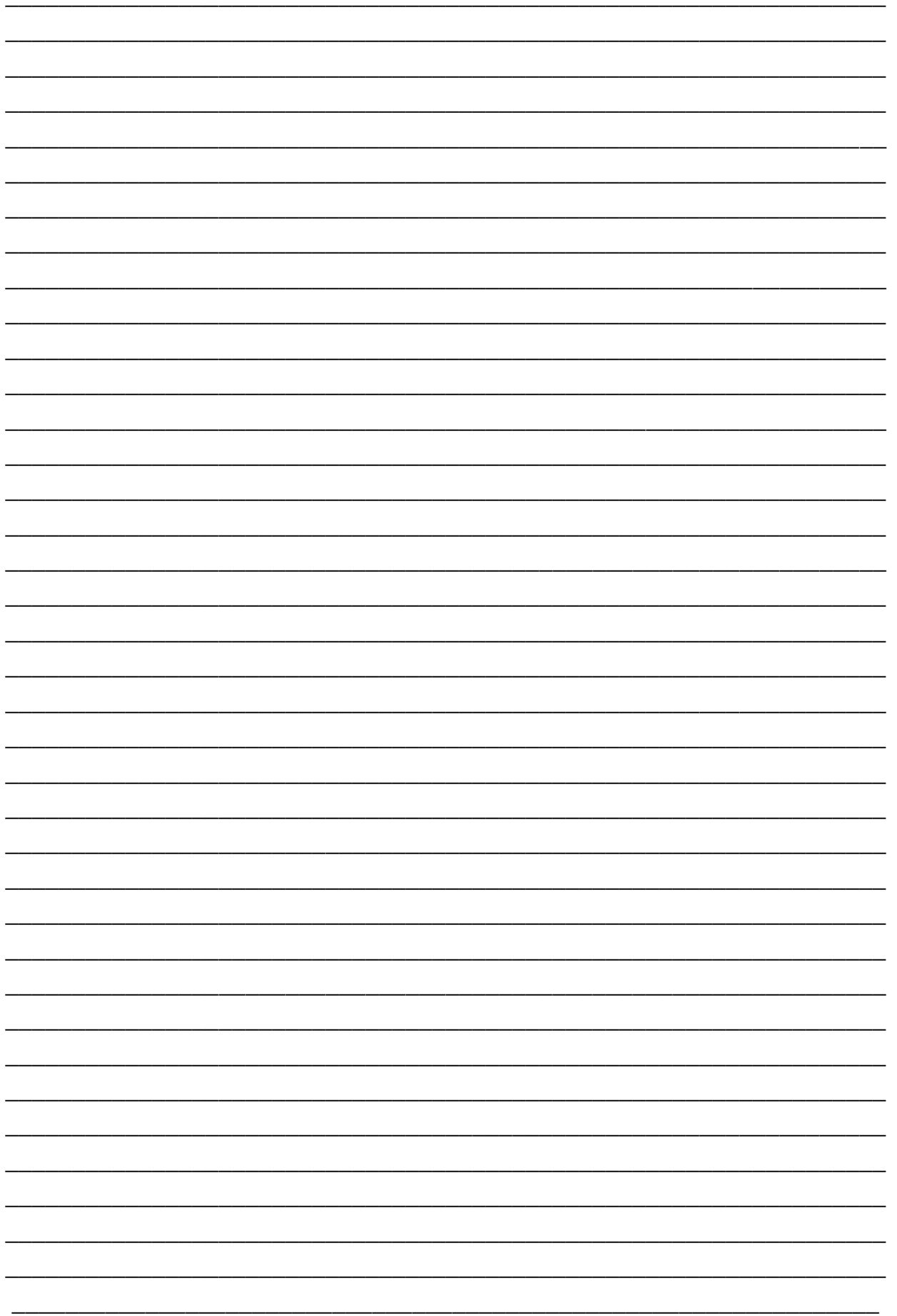
4. Предприятие _____
Адрес _____
Раб.тел. _____
5. ФИО руководителя на предприятии _____
6. ФИО руководителя практики от учебного заведения _____

7. Требования к отчетной документации, сроки сдачи _____

8. Итоговая конференция: форма проведения, дата _____

9. Консультации на факультете (день, время) _____

10. Вопросы по организации и
содержанию _____



Фотоматериалы

Фотоматериалы

День за днём

(5 семестр)

Дата	Направление (вид) работы	Содержание работы	Подпись руководите ля
02.12	Установочная конференция Согласование видов работ Прохождение инструктажа по технике безопасности		
03.12			
04.12			
05.12			
06.12			

07.12			
09.12			
10.12			
11.12			

12.12			
13.12			
14.12	Оформление отчетной документации. Зачет		

День за днём

(6 семестр)

Дата	Направление (вид) работы	Содержание работы	Подпись руководите ля
22.06	Установочная конференция Согласование видов работ Прохождение инструктажа по технике безопасности		
23.06			
24.06			
25.06			
26.06			

27.06			
29.06			
30.06			
01.07			

02.07			
03.07			
04.07	Оформление отчетной документации. Зачет.		

Задание 8. Составьте анкету с вопросами об оценке качества предоставляемых услуг потребителю предприятием

Оценка _____

Подпись

ФИО руководителя

Дата

Печать

Отзыв руководителя практики от университета

ФИО студента _____

Сроки прохождения производственной практики (по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности):

_____ (5 семестр); _____ (6 семестр)

Место прохождения: _____

В результате прохождения практики формируются следующие компетенции:

ПК-1 – готовность к организации контактной зоны предприятия сервиса

ПК-2 – готовность к планированию производственно-хозяйственной деятельности предприятия сервиса в зависимости от изменения конъюнктуры рынка и спроса потребителей, в том числе с учетом социальной политики государства

ПК-10 – готовность к проведению экспертизы и(или) диагностики объектов сервиса

ПК-12 – готовность к осуществлению контроля качества процесса сервиса, параметров технологических процессов, используемых ресурсов

Перечень вопросов, подлежащих изучению на предприятии сервиса:

1. Нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность предприятия сервиса.
2. Планово-хозяйственная деятельность предприятия.
3. Стандарты обслуживания потребителей.
4. Культура поведения персонала.

Анализ:

а) выполнение студентом программы практики (объем и качество работы) _____

б) своевременность осуществления работ

в) грамотность оформления документации

г) уровень развития профессионально значимых и личностных качеств

д) рекомендации, пожелания

Оценка: Уровень сформированности профессиональных компетенций (ПК-1, 2, 10, 12) – достаточный/высокий. Итоговая оценка – зачтено / _____

Подпись _____ / _____

Список рекомендованной литературы

а) Основная литература:

1. Виноградова С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С. Электрон. текстовые данные. М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014. 208 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15712> . ЭБС «IPRbooks».
2. Безрутченко Ю. В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме (2-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Безрутченко Ю.В. Электрон. текстовые данные. М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016. 233 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57171> . ЭБС «IPRbooks».

б) Дополнительная литература:

1. Амирова З. Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства : учебное пособие / З.Б. Амирова ; Министерство транспорта Российской Федерации, Федеральное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования (ФБОУ ВПО) «Московская государственная академия водного транспорта», Кафедра «Гостиничного и туристического бизнеса». М. : Альтаир : МГАВТ, 2014. -85 с. : табл., схем. Библиогр. в кн. ; [Электронный ресурс]. Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691).
2. Хайретдинова Н. Э. Организация экскурсионных услуг в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Н.Э. Хайретдинова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Уфимский государственный университет экономики и сервиса». Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. - 176 с. : ил., табл., схем. Библиогр. в кн.. ISBN 978-5-88469-739-3. [Электронный ресурс]. Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445128](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445128).
3. Веселова Н. Ю. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Веселова Н.Ю. Электрон. текстовые данные. М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. 255 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57114> . ЭБС «IPRbooks».
4. Мальшина Н. А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А. Электрон. текстовые данные. М.:

Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017. 252 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49845> . ЭБС «IPRbooks».

5. Титова Л. Г. Технологии делового общения : учебное пособие / Л.Г. Титова. М.: Юнити-Дана, 2015. 239 с. ISBN 978-5-238-01347-3. [Электронный ресурс]. Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854).

6. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. 3-е изд., перераб. и доп. М. : Юнити-Дана, 2015. 543 с. : табл., граф., ил, схемы (Золотой фонд российских учебников). Библиогр.: с. 527-531. ISBN 978-5-238- 02174-4. [Электронный ресурс]. Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393).

7. Демин Д. Корпоративная культура [Электронный ресурс]: десять самых распространенных заблуждений/ Демин Д. Электрон. текстовые данные. М.: Альпина Паблишер, 2016. 137 с. Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/43664> . ЭБС «IPRbooks».

Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для проведения практики

- ЭБС издательского дома «ИНФРА-М» (URL: <http://znanium.com/>);
- ЭБС издательства «Лань» (URL: <http://www.e.landbook.com/>);
- ЭБС издательства «Юрайт» (URL: <https://www.biblio-online.ru/>);
- ЭБС «РУКОНТ» (URL: <http://www.rucont.ru/>);
- ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (URL: <http://biblioclub.ru/>);
- ЭБС «IPRbooks» (URL: <http://www.iprbookshop.ru/>);
- электронная библиотека eLIBRARY.RU;
- коллекция электронных книг Оксфордско-Российского фонда;
- электронная библиотека диссертаций РГБ;
- база данных ПОЛПРЕД;
- АРБИКОН (сводные каталоги российских библиотек и информационных центров).

УЧЕБНОЕ ИЗДАНИЕ

Составители: кандидат исторических наук, доцент *О.К. Ермишкина*,
старший преподаватель *А.В. Цыганова*

ДНЕВНИК ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Для студентов 3 курса направления 43.03.01 Сервис

РИУ ТвГУ, Тир.30