

## АННОТАЦИЯ

### УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

(практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности)

Направление подготовки: 43.03.01. «Сервис»

Профиль: Социально-культурный сервис

#### 1. Место в структуре ОПОП

Данный раздел относится к блоку практики Б2 учебного плана подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис».

**2. Цель практики** – изучение основного содержания работы предприятий сферы обслуживания, закрепление и углубление теоретических знаний, приобретение навыков практической профессиональной деятельности, т.е. формирование компонентов общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций бакалавров сервиса.

#### 3. Требования к результатам освоения содержания практики

В соответствии с ФГОС ВО, учебная практика направлена на получение первичных профессиональных умений и навыков и формирование компонентов следующих компетенций:

Общекультурные: *ОК-1, ОК-3, ОК-4, ОК-5, ОК-6*

Общепрофессиональные: *ОПК-1*

Профессиональные: *ПК-3*

#### **Ожидаемые результаты:**

После прохождения учебной практики студенты должны **знать**:

- типологию учреждений и служб предприятий социально-культурного сервиса;
- организационную структуру предприятий социально-культурного сервиса;
- основные направления деятельности предприятий социально-культурного сервиса;
- законодательные и нормативно-правовые документы, регламентирующие деятельность предприятий социально-культурного сервиса;
- функциональные обязанности и нравственно-этические нормы деятельности специалистов социально-культурной сферы.

После прохождения учебной практики студенты должны **уметь**:

- актуализировать полученные знания на практике, проводить сравнительный анализ теории социально-культурной деятельности с практикой;
- вести беседу с представителями учреждения, анализировать, интерпретировать, обобщать и фиксировать в дневнике полученные сведения об объекте практики;
- наблюдать и вычленять типичные характеристики различных категорий граждан, нуждающихся в удовлетворении их социально-культурных потребностей;
- вступать в продуктивное общение с клиентом;
- владеть собой, осуществлять самоконтроль и саморефлексию;
- составлять индивидуальный план работы, а также отражать результаты практики, впечатления и полученные сведения в отчетной документации;
- работать с законодательными, нормативно-правовыми документами, научной и методической литературой;
- устанавливать и поддерживать профессиональные отношения со специалистами и руководителями учреждений (организаций) социально-культурной сферы;
- наблюдать, анализировать и фиксировать содержание и особенности деятельности предприятий, оказывающих социально-культурные услуги;

После прохождения учебной практики студенты должны **владеть**:

- навыками анализа нормативно-правовой документации, регламентирующей деятельность предприятия социально-культурной сферы;
- навыками сравнительного анализа теории и практики социально-культурной деятельности;
- технологиями профессиональной саморефлексии;
- навыками эффективной профессиональной коммуникации;
- навыками создания отчетной документации.

#### **4. Содержание учебной практики**

Учебная практика состоит из следующих этапов:

1. Подготовительный этап: участие в установочной конференции; знакомство с руководителем практики; получение краткой информации об объектах всех этапов практики, получение задания на практику, ознакомление с программой практики.

2. Экскурсионный этап: общее знакомство с учреждениями сферы обслуживания; беседа с руководителями объектов; выявление специфики учреждения, основных направлений его деятельности; получение сведений о кадровом составе специалистов и их обязанностях.

3. Этап «ознакомления с деятельностью предприятия»: знакомство со структурой предприятия (основными службами), миссией, основными видами деятельности, нормативно-правовой документацией; наблюдение за работой сотрудников предприятия (деловой этикет, внешний вид, профессиональные качества, основное содержание деятельности сотрудников).

4. Этап «ознакомления с деятельностью специалиста»: знакомство с основным содержанием деятельности специалиста, определение должностных обязанностей, плана и графика работы, характера взаимодействия с другими специалистами; изучение внутренней документации, знакомство со спецификой работы; включение в различные виды деятельности.

5. Заключительный этап: обобщение полученных на практике результатов, завершение оформления дневника и отчета по практике.

Студенту необходимо раскрыть все разделы, предусмотренные структурой и содержанием учебной практики и показать собственную оценку состояния предприятия (его подразделения). Оформление отчета производится на компьютере с приведением необходимых схем, графиков и таблиц. По окончании учебной практики студент вместе с научным руководителем от кафедры обсуждает итоги практики и собранные материалы. В дневнике по учебной практике руководитель дает отзыв о работе студента, ориентируясь на его доклад и отчет.

Местом проведения учебной практики являются структурные подразделения университета, кафедра «Социально-культурный сервис и туризм», компьютерные классы, а так же сторонние организации, обладающие необходимым кадровым и научно-техническим потенциалом. Реализация учебной практики предполагает посещение организаций социально-культурной сферы и знакомство с общим управлением, профессиональным профилем, подразделениями и их функциями, профессиями рабочих и должностей служащих по секторам, их правами и обязанностями.

## АННОТАЦИЯ

### ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

(практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности)

Направление подготовки: 43.03.01. «Сервис»

Профиль: Социально-культурный сервис

#### 1. Место в структуре ОПОП

Данный раздел относится к блоку практики Б2 учебного плана подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис».

**2. Цель практики** – приобретение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, закрепление теоретических знаний по пройденным курсам, выполнение индивидуального задания по практике и сбор материалов для написания курсовой работы бакалавра.

#### 3. Требования к результатам освоения содержания практики

В соответствии с ФГОС ВО, производственная практика направлена на получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности и формирование компонентов следующих компетенций:

Общекультурные: *ОК-2*

Общепрофессиональные: *ОПК-2, ОПК-3*

Профессиональные: *ПК-4*

#### **Ожидаемые результаты:**

В результате прохождения производственной практики студент должен:

#### **знать:**

– структуру малого и среднего предпринимательства; основы рыночной экономики, распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности;

– теорию организации обслуживания, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов;

– основы маркетинга и специфику его применения в сервисе, технологии маркетинговых коммуникаций;

– принципы построения отечественных и международных стандартов, этику сферы сервиса, услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет; правовые аспекты регулирования сервисной деятельности;

– основы метрологии, стандартизации, сертификации, порядок подтверждения соответствия, проведения сертификации;

– методы и способы получения, хранения и переработки информации, структуру локальных и глобальных компьютерных сетей;

#### **уметь:**

– анализировать услуги предприятий социально-культурного сервиса;

– формировать и поддерживать клиентурные отношения;

– проводить комплексный анализ рынка, сегментировать рынок;

– применять основы теории обслуживания в профессиональной деятельности, организации контактной зоны предприятий сервиса;

– разрабатывать стандарты, сертификаты качества, другие нормативные документы, и использовать документацию, разработанную отечественными и международными организациями при оценке и контроле качества работ и услуг;

– соблюдать основные требования информационной безопасности при решении профессиональных задач, применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности;

– оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей, применять методы психодиагностики: экспресс-диагностика потребителей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя, находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов, соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета, использовать стандартную и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации работ и услуг;

**владеть:**

– навыками эффективного общения с потребителями услуг предприятий социально-культурного сервиса; анализа основных направлений и проблем взаимодействия предприятия социально-культурного сервиса и его клиентов;

– навыками оценки степени удовлетворенности потребителей предоставляемыми им услугами предприятий социально-культурного сервиса;

– навыками деловых коммуникаций и приемами делового общения в профессиональной сфере, конкретными методами изучения и обработки финансовой информации, навыками организации процесса обслуживания;

– навыками работы с современными информационными технологиями, необходимыми для организации и осуществления предпринимательской деятельности в сервисе;

– методами разработки нормативных документов, определяющих качество обслуживания на предприятии;

– умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания, методами безконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности, приемами изучения личности потребителя, методами диагностирования и влияния на потребителя, основами профессиональной этики и этикета, методами проведения маркетинговых исследований в сервисе.

Результаты достигаются путем выполнения функций сотрудников (специалистов) на предприятии социально-культурного сервиса при прохождении производственной практики в организациях различных форм собственности.

Основные навыки могут быть использованы в написании курсовой работы и в практической деятельности.

**4. Содержание производственной практики**

Производственная практика состоит из следующих этапов:

I этап: участие в установочной конференции; знакомство с руководителем практики; получение информации об объекте практики; ознакомление с программой практики.

II этап: составление плана работы на период практики с указанием форм работы и конкретных сроков, разработка структурно-функциональной модели собственной деятельности в качестве специалиста сферы обслуживания, раскрытие содержания каждого компонента модели и отражение в отчете.

III этап: выявление и отражение в отчете структуры и содержания деятельности предприятия; описание должностных обязанностей, особенностей условий работы специалиста сферы обслуживания, изучение документов, регламентирующих его деятельность; составление паспорта учреждения или службы; изучение и анализ работы сотрудников учреждения; изучение содержания деятельности специалиста и документации, регламентирующей его деятельность.

IV этап: Помощь в оказании услуг в организационных, управленческих видах деятельности, участие в работе предприятия сферы обслуживания (выполнение конкретных поручений), изучение технологических особенностей работы специалиста.

V этап: анализ и обобщение знаний и опыта работы специалиста сферы обслуживания, обобщение систематизация полученных результатов. Подготовка итоговых отчетных документов.

Студенту необходимо раскрыть все разделы, предусмотренные структурой и содержанием производственной практики и показать собственную оценку состояния предприятия (его подразделения). Оформление отчета производится на компьютере с приведением необходимых схем, графиков и таблиц. По окончании производственной практики студент вместе с научным руководителем от кафедры обсуждает итоги практики и собранные материалы. В дневнике по производственной практике руководитель дает отзыв о работе студента, ориентируясь на его доклад и отчет.

VI этап: промежуточная аттестация, участие в итоговой конференции.

Местом проведения производственной практики могут являться структурные подразделения университета, организации и предприятия сферы услуг, с которыми Университетом управления «ТИСБИ» заключены долгосрочные и краткосрочные договора.

При выборе баз практики учитываются следующие критерии:

- база практики соответствует основным требованиям, предъявляемым к предприятиям сферы обслуживания;
- коллектив предприятия обладает достаточной квалификацией для работы со студентами;
- практика студентов реализуется в соответствии с требованиями, изложенными в нормативных документах;
- на предприятии сферы обслуживания имеется достаточная материально-техническая база для эффективной работы студентов во время практики;
- сотрудники предприятия используют в своей работе современные инновационные технологии.

## АННОТАЦИЯ

### ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ (ПРЕДДИПЛОМНАЯ ПРАКТИКА)

(для выполнения выпускной квалификационной работы)

Направление подготовки: 43.03.01. «Сервис»

Профиль: Социально-культурный сервис

#### 1. Место в структуре ОПОП

Данный раздел относится к блоку практики Б2 учебного плана подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис».

**2. Цель практики** – закрепление теоретических знаний и приобретение умений по организации и проведению научно-исследовательской работы; осознание будущим бакалавром уровня развития своих профессионально значимых качеств и определение траектории профессионального роста и развития.

#### 3. Требования к результатам освоения содержания практики

В соответствии с ФГОС ВО, преддипломная практика проводится для написания выпускной квалификационной работы и направлена на получение профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности и формирование компонентов следующих компетенций:

Общекультурные: *ОК-8*

Общепрофессиональные: *ОПК-1, ОПК-2, ОПК-3*

Профессиональные: *ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5*

#### **Ожидаемые результаты:**

В результате прохождения преддипломной практики студент должен:

#### **знать:**

– теорию организации обслуживания, структуру обслуживания с учетом природных и социальных факторов, основы рыночной экономики, менеджмента, маркетинга в сфере сервиса;

– основы организации и планирования деятельности сервисных предприятий;

– структуру малого и среднего предпринимательства, распределения доходов, экономические и правовые аспекты предпринимательства в сервисной деятельности;

– основы метрологии, стандартизации, сертификации, порядок подтверждения соответствия, проведения сертификации, принципы построения международных и отечественных стандартов, методы и способы получения, хранения и переработки информации, структуру локальных и глобальных компьютерных сетей, виды информационного обслуживания, устройства для электронной обработки информации, основы программирования;

– основы рыночной экономики, менеджмента, маркетинга и специфику их применения в сервисе, основы организации и планирования деятельности предприятий сферы сервиса, принципы построения отечественных и международных стандартов, этику сферы сервиса, услуг, этику партнерских отношений, эстетику обслуживания, профессиональную этику и этикет; правовые аспекты регулирования сервисной деятельности;

– технологии маркетинговых коммуникаций;

#### **уметь:**

– анализировать услуги предприятий социально-культурного сервиса;

– разрабатывать новые услуги предприятий социально-культурного сервиса;

– организовывать процесс обслуживания потребителей предприятий социально-культурного сервиса;

– анализировать процесс принятия потребительского решения;

– формировать и поддерживать клиентурные отношения;

- проводить комплексный анализ рынка, сегментировать рынок,
- применять основы теории обслуживания в профессиональной деятельности, организации контактной зоны предприятий сервиса;
- уметь разрабатывать индивидуально и в составе команды инновационные решения, определять необходимые для их реализации средства и методы, оценивать их эффективность;
- 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;
- разрабатывать стандарты, сертификаты качества, другие нормативные документы, и использовать документацию, разработанную отечественными и международными организациями при оценке и контроле качества работ и услуг;
- соблюдать основные требования информационной безопасности при решении профессиональных задач, применять информационные технологии, офисное оборудование и персональные средства в сервисной деятельности;
- оценивать психические, физиологические особенности человека, социальную значимость потребителей, применять методы психодиагностики: экспресс-диагностика потребителей, мотивов, целей потребителя, выделять главные психологические особенности потребителя, находить пути благоприятного разрешения психологических конфликтов, соблюдать требования профессиональной этики и современного этикета, использовать стандартную и другую нормативную документацию при оценке, контроле качества и сертификации работ и услуг;
- организовывать и проводить защитные мероприятия при возникновении чрезвычайных ситуаций, проводить контроль параметров на их соответствие санитарным нормам и правилам;

**владеть:**

- навыками эффективного общения с потребителями услуг предприятий социально-культурного сервиса; анализа основных направлений и проблем взаимодействия предприятия социально-культурного сервиса и его клиентов;
- навыками оценки степени удовлетворенности потребителей предоставляемыми им услугами предприятий социально-культурного сервиса;
- навыками деловых коммуникаций и приемами делового общения в профессиональной сфере, конкретными методами изучения и обработки финансовой информации, навыками организации процесса обслуживания;
- навыками работы с современными информационными технологиями, необходимыми для организации и осуществления предпринимательской деятельности в сервисе;
- методами продвижения услуг, методами выбора и оценки эффективности канала продвижения;
- умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания, методами принятия управленческих решений;
- методами разработки, реализации и оценки инновационных процессов;
- методами разработки нормативных документов, определяющих качество обслуживания на предприятии; использования нормативных и правовых документов при продвижении услуг.
- умением обеспечить оптимальную инфраструктуру обслуживания, методами безконфликтных взаимоотношений с потребителем в процессе сервисной деятельности, приемами изучения личности потребителя, методами диагностирования и влияния на потребителя, основами профессиональной этики и этикета, навыками работы с

информационными системами, навыками менеджмента в сервисе, методами проведения маркетинговых исследований в сервисе;

– основами обеспечения безопасности жизнедеятельности в производственных, бытовых условиях, чрезвычайных ситуациях.

Результаты достигаются путем выполнения функций администратора предприятия социально-культурной сферы при прохождении преддипломной практики в организациях различных форм собственности.

Результаты достигаются путем выполнения функций сотрудников (специалистов) на предприятии социально-культурного сервиса при прохождении преддипломной практики в организациях различных форм собственности.

Основные навыки могут быть использованы в написании выпускной квалификационной работы и в практической деятельности.

#### **4. Содержание преддипломной практики**

Преддипломная практика состоит из следующих этапов:

I этап: участие в установочной конференции; знакомство с руководителем практики; получение информации об объекте практики; ознакомление с программой практики.

II этап: составление плана работы на период практики с указанием форм работы и конкретных сроков, разработка структурно-функциональной модели собственной деятельности в качестве специалиста сферы обслуживания, раскрытие содержания каждого компонента модели и отражение в отчете.

III этап: выявление и отражение в отчете структуры и содержания деятельности предприятия; описание должностных обязанностей, особенностей условий работы специалиста сферы обслуживания, изучение документов, регламентирующих его деятельность; составление паспорта учреждения или службы; изучение и анализ работы сотрудников учреждения; изучение содержания деятельности специалиста и документации, регламентирующей его деятельность.

IV этап: помощь в оказании услуг в организационных, управленческих видах деятельности, участие в работе предприятия сферы обслуживания (выполнение конкретных поручений), изучение технологических особенностей работы специалиста; проведение формирующего эксперимента, исследование проблем и поиск путей оптимизации работы, а также разработка практических рекомендаций по улучшению работы предприятия, оказывающего социально-культурные услуги в соответствии с темой выпускной квалификационной работы.

V этап: анализ и обобщение знаний и опыта работы специалиста сферы обслуживания, обобщенная рефлексия итогов практики. Обобщение систематизация полученных результатов.

Подготовка итоговых отчетных документов. Подготовка выступления на итоговую конференцию.

Студенту необходимо раскрыть все разделы, предусмотренные структурой и содержанием преддипломной практики и показать собственную оценку состояния предприятия (его подразделения). Оформление отчета производится на компьютере с приведением необходимых схем, графиков и таблиц. По окончании преддипломной практики студент вместе с научным руководителем от кафедры обсуждает итоги практики и собранные материалы. В дневнике по преддипломной практике руководитель дает отзыв о работе студента, ориентируясь на его доклад и отчет.

VI этап: промежуточная аттестация, участие в итоговой конференции.

Преддипломная практика проводится на базе учреждений, имеющих в штате специалиста с базовым образованием и стажем работы не менее 5 лет, оказывающих социально-культурные услуги населению.

Обязательным условием для определения базы практики является заключения договора и наличие у специалиста опыта по руководству практикой студентов.

При выборе баз практики должны быть учтены следующие критерии:



- база практики соответствует основным требованиям, предъявляемым к учреждениям сферы обслуживания;
- у учреждения (базы практики) в наличии лицензия на право реализации услуг;
- коллектив учреждения обладает достаточной квалификацией для работы со студентами;
- процесс оказания услуг реализуется в соответствии с требованиями, изложенными в нормативных документах организации (предприятия);
- в учреждении имеется достаточная материально-техническая база для эффективной работы студентов во время практики;
- сотрудники используют в своей работе современные инновационные технологии.