

АВТОНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»)

ФАКУЛЬТЕТ БИЗНЕС-ТЕХНОЛОГИЙ
Кафедра сервиса и бизнес-коммуникаций



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе
Г.А. Шабанов
«29» 2017 г.

**Программа практики по получению первичных
профессиональных умений и навыков подготовки магистров**

43.04.01 Сервис

Профиль «Гуманитарный сервис»

Все формы обучения

Зав. кафедрой сервиса и бизнес-коммуникаций
д.п.н., проф. Гойхман О.Я.

Протокол заседания кафедры СиБК
№ 1 от «29» августа 2017 г.

Москва
2017

1. Цель и задачи учебной практики

Программа практики по получению первичных профессиональных умений и навыков предназначена для реализации государственных требований к уровню подготовки выпускников высшего образования по направлению подготовки 43.04.01 - Сервис, магистерская программа - «Гуманитарный сервис».

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков позволяет подготовить конкурентоспособного студента для получения первичных навыков в сфере управления сервисным предприятием.

Целью практики является получение первичных профессиональных умений и навыков в управлении сервисным предприятием.

Задачи практики:

- проанализировать работу сервисного предприятия;
- дать рекомендации по организации и функционированию сервисных служб;
- проанализировать программы стимулирования персонала;
- дать рекомендации по корректировке организационной структуры сервисного предприятия.

2. Вид, способы и формы проведения практики

Вид практики - учебная практика.

Тип практики - практика по получению первичных профессиональных умений и навыков.

Способы проведения учебной практики. Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков относится к стационарному способу.

Формы проведения учебной практики. Организация проведения практики осуществляется следующим способом: дискретно по видам практик – путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения каждого вида практик.

Формы проведения практики для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья могут быть установлены с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

3. Место практики в структуре ОП магистратуры

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков является важнейшим компонентом в системе профессиональной подготовки конкурентоспособного студента. Она выступает связующим этапом между теоретическим обучением и будущей профессией.

Общая трудоемкость практики по получению первичных профессиональных умений и навыков составляет 3 зач. единицы, 2 недели, 108 часов. Практика завершается написанием отчета и его защитой.

Согласно учебным планам по направлению подготовки «Сервис», практика организуется для студентов в периоды учебного года, отображенные в таблице 1 «Практика для направления подготовки «Сервис».

Таблица 1 - Практика для направления подготовки «Сервис»

Форма обучения	Курс	Семестр	Количество з.е.	Количество часов	Контактная работа (кол-во часов)	Форма текущего контроля
Очная	1	1	3 з.е.	108	4	Дифференцированный зачет
Заочная	1	1	3 з.е.	108	4	Дифференцированный зачет

4. Планируемые результаты в ходе прохождения практики

В результате прохождения практики по получению первичных профессиональных умений и навыков студенты магистратуры должны

овладеть следующими компетенциями, которые отображены в таблице 2 «Компетенции, предъявляемые к практике по получению первичных профессиональных умений и навыков»

Таблица 2 - Компетенции, предъявляемые к учебной практике
ПК-9 готовность к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения	Код результата обучения
готовность к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ	Владеть: методами анализа процессов сервисного предприятия	ПК-9-В1
	навыками организации работы сервисного предприятия	ПК-9-В2
	Уметь: проектировать организационную структуру и процессы различных типов сервисного предприятия	ПК-9-У1
	анализировать технологические процессы сервисного предприятия	ПК-9-У2
	Знать: основные понятия, элементы и принципы организации сервисного дела	ПК-9-З1
	новые формы обслуживания потребителей;	ПК-9-З2

ПК-10 - готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения	Код результата обучения
готовностью к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса	Владеть: навыками по разработке новейших тенденций научно-практической деятельности в сфере сервиса.	ПК-10-В1
	Навыками оценки запросов потребителей для оптимального варианта процесса сервиса	ПК-10-В2
	Уметь: использовать новейшие тенденции научно-практической деятельности в сфере сервиса.	ПК-10-У1
	Оценивать запросы потребителей для оптимального варианта процесса сервиса	ПК-10-У2
	Знать: новейшие тенденции научно-практической деятельности в сфере сервиса.	ПК-10-З1
	запросы потребителей для оптимального варианта процесса сервиса	ПК-10-З2

Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков помогает закрепить полученный теоретический материал следующих дисциплин (таб. 3)

Таблица 3 - Профессиональные дисциплины с компетенциями

Компетенция	Дисциплины
ПК-9	Гуманитарный сервис

	Проектирование сервисной деятельности
	Инновационные технологии в сервисной деятельности
	Инновационное обеспечение сервисной деятельности
ПК-10	Теория и методология сервисной деятельности
	Консалтинговые услуги в сфере гуманитарного сервиса
	Копирайтинг в сервисе
	Стандартизация и сертификация сервисных услуг
	Методика преподавания сервисных дисциплин
	Инновационные технологии в сервисной деятельности
	Инновационное обеспечение сервисной деятельности

5. Содержание учебной практики

Для руководства практикой, проводимой в организации, назначаются руководитель (руководители) практики из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу организации, организующей проведение практики, и руководитель (руководители) практики из числа работников профильной организации.

Руководитель практики от учебного заведения:

составляет рабочий график (план) проведения практики;
 разрабатывает индивидуальные задания для обучающихся, выполняемые в период практики;
 участвует в распределении обучающихся по рабочим местам и видам работ в организации;
 осуществляет контроль за соблюдением сроков проведения практики и соответствием ее содержания требованиям, установленным ОПОП ВО;
 оказывает методическую помощь обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий, а также при сборе материалов к выпускной квалификационной работе в ходе преддипломной практики;
 оценивает результаты прохождения практики обучающимися.

Руководитель практики от организации:

согласовывает индивидуальные задания, содержание и планируемые

результаты практики;
 предоставляет рабочие места обучающимся;
 обеспечивает безопасные условия прохождения практики обучающимся,
 отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;
 проводит инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями
 охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также
 правилами внутреннего трудового распорядка.

По завершению практики, студент пишет отчет по практике, который
 должен содержать следующую информацию:

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

Глава 1. Общая характеристика предприятия «Название»

- общая характеристика организации и анализ деятельности.
- организационная структура и основные отделы предприятия.
- характеристика основных и дополнительных услуг;
- изучение конкурентов;
- методы ценообразования, используемые на предприятии и
 ценовая политика предприятия, используемые виды скидок;
- анализ структуры продаж в зависимости от каналов сбыта;
- проанализировать запросы потребителей
- предложить оптимальный вариант процесса сервиса
- характеристика маркетинговой деятельности и рекламной
 деятельности предприятия сервиса
- **Вывод по первой главе.**

**Глава 2. Практика на предприятии сервиса «Название». Во
 второй главе необходимо рассмотреть следующие вопросы:**

- проанализировать работу сервисного предприятия
- дать рекомендации по организации и функционированию
 сервисных служб
- проанализировать программы стимулирования персонала

- дать рекомендации по корректировке организационной структуры сервисного предприятия

- **Вывод по второй главе.**

Заключение. Заключение необходимо написать на 1-2 страницы, делая выводы о работе на предприятии, указывая какие навыки были приобретены во время практики, какие учебные дисциплины помогли во время прохождения практики. Необходимо обобщить и систематизировать материал по 2 главам.

Библиографический список

6. Формы отчетности

Формами отчетности практики являются следующие документы:

- Заявление о прохождении практики [Приложение 1]
- Договор об организации и проведении практик [Приложение 2]
- Индивидуальное задание; [Приложение 3]
- Титульный лист к отчету [Приложение 4]

7. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

7.1. Задания для приобретения, закрепления и углубления знаний:

№	Задание	Код результата обучения
1	Дайте трактовки понятиям «сервис», «услуга».	ПК-9-31
2	Перечислите основные принципы организации сервисного дела	ПК-9-31
3	Назовите службы на предприятии сервиса.	ПК-9-32
4	Расскажите про функциональную деятельность сервисных служб в гостинице	ПК-9-32
5	Дайте определение понятию «стимулирование персонала». Назовите особенности стимулирования персонала	ПК-10-31
6	Назовите методы стимулирования персонала сервисного предприятия	ПК-10-31
7	Дайте определение понятию «управление персоналом». Назовите	ПК-10-32

	особенность управления персоналом сервисного предприятия	
8	Перечислите основные правила управления сервисным предприятием	ПК-10-32

7.2. Задания, направленные на формирование профессиональных умений

№	Задание	Код результата обучения
1	Составьте организационную структуру для сервисного предприятия (малое средство размещения)	ПК -9-У1
2	Составьте организационную структуру сервисного предприятия	ПК -9-У1
3	Рассмотрите технологический процесс работы сервисных служб (на примере сервисного предприятия)	ПК -9-У2
4	Рассмотрите технологический процесс работы сервисных служб в малых средствах размещения	ПК -9-У2
5	Оцените уровень мотивации у сотрудников сервисного предприятия	ПК-10-У1
6	Какие основные факторы влияют на работу сервисного предприятия	ПК-10-У1
7	Оцените потребность в средствах рекламы и PR для сервисного предприятия	ПК-10-У2
8	Какие аргументы необходимо привести по увеличению штатных/нештатных сотрудников	ПК-10-У2

7.3. Задания, направленные на формирование профессиональных навыков и владений

№	Задание	Код результата обучения
1	Определите сильные стороны функционирования сервисного предприятия	ПК-9-В1
2	Определите слабые стороны функционирования сервисного предприятия	ПК-9-В1
3	Внесите коррективы в организационную структуру сервисного предприятия	ПК-9-В2
4	Внесите коррективы в организационную структуру сервисного предприятия	ПК-9-В2
5	Разработайте программы материального стимулирования сотрудников	ПК-10-В1
6	Разработайте программы нематериального стимулирования сотрудников	ПК-10-В1
7	Дайте рекомендации по корректировке организационной структуры сервисного предприятия	ПК-10-В2
8	Оцените экономические затраты на расширение организационной структуры сервисного предприятия или экономическую выгоду от сокращения персонала предприятия	ПК-10-В2

8. Фонд оценочных средств для проведения контроля

Вопросы по учебной практике

1. Понятие сервиса и сервисной деятельности.
2. Организационно-управленческая структура сервисного предприятия.
3. Основные и дополнительные структурные подразделения сервисного предприятия.
4. Линейная структура управления сервисным предприятием.
5. Управление персоналом сервисного предприятия.
6. Формы управления сервисным предприятием.
7. Система управления качеством на предприятиях сервиса.
8. Организация работы отдела продаж.
9. Организация и специфика управления малыми сервисными предприятиями.
10. Коммуникационная стратегия сервисного предприятия.
11. Основные понятия современного маркетинга
12. Конкурентные преимущества сервисного предприятия
13. Фирменный стиль и бренд. Цели его формирования
14. Стратегии позиционирования сервисного предприятия
15. Целевые аудитории маркетинговой коммуникации
16. Факторы, влияющие на покупательскую способность сервисных услуг
17. Жизненный цикл сервисных услуг
18. Профессиональные требования, предъявляемые к сотрудникам сервисного предприятия.

9. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

1. Балакин Ю.Ю. Человек и его потребности(Сервисология). Учеб.пособ. -Ростов-на-Дону. Феникс, 2010. -285 с.

2. Гарин Н.Н. Связи с общественностью. Теория, практика, коммуникативные стратегии [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Гарин Н.Н., Данилов И.А., Жуков О.Б.— Электрон. текстовые данные.— М.: Аспект Пресс, 2011.— 198 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/8968>

3. Кашникова К.В. Сервис в России. Десятка самых популярных услуг [Электронный ресурс]/ Кашникова К.В., Палагина А.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: ГроссМедиа, 2008.— 151 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/943>

4. Матолыгина Н.В. Профессиональная этика и этикет в сфере сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Матолыгина Н.В., Руглова Л.В.— Электрон. текстовые данные.— СПб.: Интермедия, 2013.— 160 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/30210>.

5. Референт руководителя / Гойхман О.Я., Гончарова Л.М., Гордиенко Т.В., Надеина Т.М., Романова Н.Н., Соловьев Э.Я., Филиппов А.В.— М.: Ось-89, 2008.

в) Документы:

- 1.ГОСТ Р 50646-94 «Услуги населению. Термины и определения».
- 2.ГОСТ Р 50691-94 «Модель обеспечения качеств услуг».
- 3.Гражданский кодекс РФ.
- 4.ИСО 9002-87.
- 5.Общероссийский классификатор услуг населению – ОКУН (ОК 002-93).
- 6.Правила бытового обслуживания населения в РФ.
- 7.ФЗ РФ «О защите прав потребителей».

г) Электронные ресурсы

1. <http://www.gramota.ru>
2. www.wikipedia.ru

10. Обучение инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Прохождение практики с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с Приказом Министерства образования и науки РФ от 09 ноября 2015 года №1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи», «Методические рекомендации по организации образовательного процесса для инвалидов и лиц с ограниченными физическими возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащённости образовательного процесса» Министерства образования и науки РФ от 08.04. 2014 №АК-44\05 вн, «Положением о порядке обучения студентов-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья», утвержденным приказом ректора от 06 ноября 2015 №60\о, «Положением о службе инклюзивного образования и психологической помощи» АНО ВО «Российский новый университет» от 20 мая 2016 года №187\о.

Предоставление специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, подбор и разработка учебных материалов для обучающихся с о ограниченными возможностями здоровья производится преподавателями с учетом их индивидуальных психофизических особенностей и специфики приема-передачи учебной информации.

С обучающимися по индивидуальному плану и индивидуальному графику проводятся индивидуальные задания и консультации.

Приложение 1

Декану факультета Бизнес-технологий
Н.С. Морозовой
от студента (ки)

Направление подготовки

Магистерская
программа _____

Группа _____

Телефон _____

E-mail _____

Заявление

Прошу направить для прохождения практики в организацию

ФИО руководителя от организации _____

Должность руководителя от организации _____

Подпись студента _____

« ____ » _____ 20 ____ г.

Договор № _____
об организации и проведении практик

г. Москва

« ____ » _____ 201__ г.

—

(полное наименование предприятия (организации))

именуемое в дальнейшем «Организация», в лице _____,
(должность)

_____, действующего на основании _____, с
(фамилия и инициалы) (Устава, доверенности № ____ дата)

Одной стороны, и Автономная некоммерческая организация высшего образования «Российский новый университет», именуемая в дальнейшем «Университет», в лице проректора по учебной работе Шабанова Г.А., действующего на основании доверенности № 194 от 26 октября 2016 года, с другой стороны, в дальнейшем именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. В соответствии с настоящим Договором Стороны осуществляют взаимодействие по вопросам прохождения учебной, производственной, в том числе преддипломной, практик студентами Университета, обучающихся по следующим направлениям (специальностям) среднего профессионального и высшего образования:

_____ ;
(код, наименование направления (специальности) подготовки)

в количестве до ____ чел. по каждому указанному направлению (специальности), (ФИО СТУДЕНТА) проводимых непрерывно в сроки, согласованные Сторонами.

Практики в Организации проводятся в целях закрепления освоенной студентами программы профессионального образования на основании разработанных Университетом программ практик в соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных стандартов по соответствующему направлению (специальности) подготовки, а также получения ими практических знаний и навыков профессиональной деятельности.

1.2. Организация обязуется принять для прохождения практик студентов, направленных Университетом, а Университет - направить студентов на практики в соответствии с учебным планом и календарным учебным графиком.

2. Права и обязанности Сторон

2.1. Организация обязана:

2.1.1. Предоставить места для прохождения указанных в п. 1.1 видов практик, студентам Университета в соответствии с учебными планами и календарными учебными графиками.

2.1.2. Создать необходимые условия для выполнения студентами программы практики.

2.1.3. Из числа наиболее квалифицированных работников назначить руководителя (руководителей) практик и проинформировать о кандидатурах руководителя (руководителей) практик Университет.

Руководитель практики:

2.1.3.1. согласовывает индивидуальные задания, содержание и планируемые

результаты практики;

2.1.3.2. предоставляет рабочие места обучающимся;

2.1.3.3. обеспечивает безопасные условия прохождения практики обучающимся, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда;

2.1.3.4. проводит инструктаж обучающихся по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка;

2.1.3.5. совместно с руководителем практики от Университета составляет совместный рабочий график (план) проведения практики.

2.1.4. Предоставить студентам возможность пользоваться необходимыми материалами, не составляющими коммерческую тайну, которые могут быть использованы в написании отчетного материала по прохождению практики.

2.2. Университет обязан:

2.2.1. Не позднее чем за две недели до начала практики представить Организации пофамильный список студентов, направляемых на практики.

2.2.3. Направить студентов на практики в Организацию в сроки, предусмотренные календарным планом ее проведения.

2.2.4. Принимать соответствующие меры реагирования в отношении студентов, нарушающих: правила внутреннего распорядка Организации, правила охраны труда, трудовую дисциплину, технику безопасности и пожарную безопасность.

2.2.5. Назначить руководителей практики из числа лиц, относящихся к профессорско-преподавательскому составу, имеющих опыт практической подготовки студентов.

Руководитель практики:

2.2.5.1. составляет рабочий график (план) проведения практики;

2.2.5.2. разрабатывает индивидуальные задания для обучающихся, выполняемые в период практики, в зависимости от ее вида;

2.2.5.3. участвует в распределении обучающихся по рабочим местам и видам работ в Организации;

2.2.5.4. осуществляет контроль за соблюдением сроков проведения практики и соответствием ее содержания требованиям, установленным образовательной программой по направлению (специальности) подготовки;

2.2.5.5. оказывает методическую помощь обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий, а также при сборе материалов к выпускной квалификационной работе в ходе преддипломной практики;

2.2.5.6. оценивает результаты прохождения практики обучающимися;

2.2.5.7. совместно с руководителем практики от Организации составляет совместный рабочий график (план) проведения практики.

3. Ответственность Сторон

Стороны несут ответственность за невыполнение своих обязательств по настоящему договору в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4. Срок действия договора

4.1. Настоящий Договор заключен сроком до «___» _____ 20__ г. и может быть изменен или расторгнут по инициативе любой из Сторон.

Договор считается пролонгированным на неопределенный срок, если ни одна из Сторон за один месяц до наступления даты окончания договора письменно не заявит о своем намерении расторгнуть данный договор.

4.2. Настоящий Договор вступает в силу с даты его подписания Сторонами.

5. Прочие условия

5.1. Договор, заключенный между Сторонами, является безвозмездным. Действия, обязанность выполнения которых возложена на Стороны по ст. 1 настоящего Договора, не оплачиваются.

5.2. Споры и разногласия, возникающие в процессе выполнения настоящего Договора, разрешаются путем переговоров Сторон.

5.4. Все приложения к настоящему Договору являются его неотъемлемой частью.

5.5. Настоящий Договор составлен в двух экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

6. Адреса и подписи Сторон

Университет

Организация

АНО ВО «Российский новый университет»

Юридический и фактический адрес:

105005, г. Москва, ул. Радио, 22

ИНН/КПП 7709469701/770901001

р/сч. 40703810738090103968

в ПАО «Сбербанк России» г. Москвы

к/сч. 30101810400000000225

БИК 044525225

Тел./факс 925-03-84, 434-66-05.

_____ (полное наименование предприятия (организации))

Юридический адрес: _____

Фактический адрес: _____

ИНН _____

р/сч _____

к/сч _____

БИК _____

Тел./факс _____

_____ (Г.А. Шабанов)

МП

_____ (ФИО)

МП

Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Российский новый университет»
(АНО ВО «Российский новый университет»)

**Индивидуальное задание, содержание, планируемые результаты и совместный
рабочий график (план) проведения практики**

(Ф.И.О. обучающегося полностью)

Направление подготовки: **Сервис**

Направленность (профиль): **Гуманитарный сервис**

Вид практики: **Учебная практика**

Тип практики: **Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков**

Наименование предприятия (организации) места прохождения практики:

Сроки прохождения практики: с «__» _____ 20__ г. по «__» _____ 20__ г.

Содержание практики: получение первичных профессиональных умений для управления сервисным предприятием

№	Индивидуальные задания, раскрывающие содержание практики	Планируемые результаты практики	Совместный рабочий график (план) проведения практики	Отметка о выполнении
1.	Проанализировать работу сервисного предприятия	Сформировать готовность к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ – ПК-9	3 дня практики	
2.	Дать рекомендации по организации и функционированию сервисных служб	Сформировать готовность к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ – ПК-9	3 дня практики	
3.	Проанализировать запросы потребителей,	Сформировать готовность к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса – ПК-10	3 дня практики	
4.	Предложить оптимальный вариант процесса сервиса	Сформировать готовность к диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса – ПК-10	3 дня практики	

Руководитель практики

от АНО ВО «Российский новый университет» _____

Ф.И.О.

(подпись)

«Согласовано»

Руководитель практики от организации _____

Ф.И.О.

(подпись)

АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра сервиса и бизнес-коммуникаций

Направление 43.04.01 Сервис

О Т Ч Е Т

по практике по получению первичных профессиональных умений и навыков

Студент _____ группа _____

Руководитель практики от
АНО ВО «Российский
новый университет»_____
подпись, дата_____
Ф.И.О.Руководитель практики от
организации_____
подпись, дата_____
Ф.И.О.**МОСКВА****20__**

