

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» 08 2017 г.

Программа технологической практики
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 технологической практики

Программа практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности предназначена для реализации государственных требований к уровню подготовки выпускников высшего образования по направлению подготовки 43.04.01. Сервис, Направленность - «Гуманитарный сервис».

Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности позволяет подготовить конкурентоспособного сотрудника для управления сервисным предприятием.

Целью практики является получение профессиональных умений в управлении сервисным предприятием.

Задачи практики:

- Рассмотреть варианты использования стратегических и тактических решений в сервисе;
- Разработать адаптационные программы и программы повышения квалификации для сотрудников сферы сервиса
- Изучить требования для сотрудника, администратора и управленца сервисного предприятия.

Вид, способы и формы проведения технологической практики

Вид практики – технологическая практика

Тип технологической практики - практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности

Способы проведения технологической практики. Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности относится к стационарному способу.

Формы проведения технологической 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.

2. Место практики в структуре ООП магистратуры

Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности является важнейшим компонентом в системе профессиональной подготовки конкурентоспособного сотрудника для сферы сервиса.

Общая трудоемкость практики составляет 12 зачетных единиц, 432 ч.. 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	Кол-во з.е.	Контактная работа (кол-во часов)	Форма текущего контроля
1	Очная	2 курс	3 семестр	6 з.е. 6 з.е	4	Дифференцированный зачет
2	Заочная	1 курс	2 семестр	6 з.е. 6 з.е	4 4	Дифференцированный зачет

3. Планируемые результаты в ходе прохождения практики

В результате прохождения практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности должны овладеть следующими компетенциями, которые отображены в таблице 2 «Компетенции, предъявляемые к практике»

Таблица 2 – Компетенции, предъявляемые к практике

ПК-9 - готовностью к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения	Код результата обучения
готовностью к оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ	Владеть: Навыками по оценке и контролю качества процессов сервиса, услуг и работ	ПК-9-В1
	Навыками по использованию методов оценки и контроля качества процессов сервиса, услуг и работ	ПК-9-В2
	Уметь: Определять необходимость оценки и контроля качества процессов сервиса, услуг и работ	ПК-9-У1
	Определять потребность в принятии тактических решений в сервисе	ПК-9-У2
	Знать: Основы оценки и контроля качества процессов сервиса, услуг и работ	ПК-9-З1
	Основы принципов контроля работы сервисного предприятия	ПК-9-З2

ПК-12 - готовностью обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения	Код результата обучения
готовностью обеспечить правовую защиту объектов интеллектуальной собственности	Владеть: навыками по диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса	ПК-12-В1
	Разрабатывать адаптационные программы по диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса	ПК-12-В2
	Уметь: определять требования к персоналу сервисного предприятия	ПК-12-У1
	определять необходимость проведения мероприятий по адаптации и диагностике и анализу запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса	ПК-12-У2
	Знать: основы диагностики и анализа запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса	ПК-12-З1
	методы диагностики и анализа запросов потребителей, синтезу оптимального варианта процесса сервиса	ПК-12-З2

Практика помогает закрепить полученный теоретический материал следующих дисциплин, а также освоить практическую основу новых изучаемых дисциплин (таблица 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
	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков
	Технологическая практика
	Преддипломная практика
	Государственная итоговая аттестация
	Гуманитарный сервис
ПК-12	Проектирование сервисной деятельности
	Правовое обеспечение сервисной деятельности
	Стандартизация и сертификация сервисных услуг
	Современные проблемы управления персоналом в сервисе
	Конфиденциальность в административной деятельности

4. Содержание 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.

Отчет по технологической практике должен содержать следующую информацию:

Объем отчета по практике должен составлять 15 - 17 страниц и предоставляется в печатном виде в день защиты практики. Шрифт Times New Roman, 14.

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

Глава 1 представляет собой характеристику предприятия, на котором студент проходил практику.

- название предприятия, адрес, организационно-правовую форму предприятия, год создания, краткая историческая справка
- характеристика предприятия,
- описание предоставляемых основных и дополнительных услуг;
- организационная структура предприятия,

- описание основных функций подразделений, должностных обязанностей сотрудников подразделений,
- характеристику рекламной деятельности предприятия,
Вывод по первой главе.

Глава 2. Практика на предприятии (в компании) «Название». Во второй главе необходимо рассмотреть следующие вопросы:

Рассмотреть деятельность компании, работу специалистов.

Провести анализ конкурентов.

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

Библиографический список

5. 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]

6. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

6.1. Задания для приобретения, закрепления и углубления знаний:

№	Задание	Код результата обучения
1	Дайте определение понятию «стратегические решения в менеджменте»	ПК -8-31
2	Какие мероприятия можно отнести в стратегическим решениям	ПК -8-31
3	Дайте определение понятию «тактические решения в менеджменте»	ПК -8-32
4	Какие мероприятия можно отнести в тактическим решениям	ПК -8-32
6	Назовите основные ошибки, по которым могут отказать в работе	ПК-12-31
7	Назовите основные методы адаптации персонала	ПК-12-32
8	Какая бывает классификация программ повышения квалификации	ПК-12-32
9	Назовите критерии качества основных сервисных услуг	ПК-12-31

6.2 Задания, направленные на формирование профессиональных умений

№	Задание	Код результата обучения
1	Приведите слабые стороны функционирования сервисного предприятия для принятия стратегических решений	ПК -8-У1
2	Спрогнозируйте работу сервисного предприятия с учетом принятых стратегических решений	ПК -8-У1
3	Приведите слабые стороны функционирования сервисного предприятия для принятия тактических решений	ПК -8-У2
4	Спрогнозируйте работу сервисного предприятия с учетом	ПК -8-У2

	принятых тактических решений	
5	Определите требования к линейному персоналу сервисного предприятия	ПК-12-У1
6	Определите требования к руководящему персоналу сервисного предприятия	ПК-12-У1
7	По каким критериям можно оценить необходимость проведения мероприятий по адаптации сотрудников	ПК-12-У2
8	По каким критериям можно оценить необходимость проведения мероприятий по повышению квалификации сотрудников	ПК-12-У2

6.3 Задания, направленные на формирование профессиональных навыков и владений

№	Задание	Код результата обучения
1	Составьте план внедрения стратегических решений	ПК -8-В2
2	Рассчитайте экономические затраты на реализацию стратегических решений	ПК -8-В2
3	Составьте план внедрения тактических решений	ПК -8-В2
4	Рассчитайте экономические затраты на реализацию тактических решений	ПК -8-В2
5	Разработайте деловую игру «Собеседование на должность администратора службы приема/менеджера отдела кадров»	ПК -8-В1
6	Разработайте деловую игру «Собеседование на должность руководителя службы/ управляющий»	ПК-12-В1
7	Разработайте план и программу адаптации персонала компании	ПК-12-В2
8	Разработайте план и программу повышения квалификации персонала компании	ПК-12-В2

7. Фонд оценочных средств

Вопросы для защиты практики

Для проведения промежуточной аттестации могут быть задаваться следующие вопросы:

1. Основные и дополнительные структурные подразделения сервисной компании и их взаимодействие.
2. Линейная структура управления сервисным предприятием.
3. Формы управления сервисным предприятием.
4. Франчайзинг, как форма управления сервисным предприятием.
5. Коммуникационная стратегия сервисного предприятия.
6. Основные понятия современного маркетинга
7. Конкурентные преимущества сервисного предприятия
8. Фирменный стиль и бренд. Цели его формирования
9. Стратегии позиционирования сервисного предприятия
10. Правила телефонного этикета для сотрудников сферы сервиса.
11. Документация, назначение, виды, реквизиты, порядок составления.
12. Сервис, виды, его место и роль в экономике

8. Перечень основной и дополнительной учебной литературы

а) Основная литература

1. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент. Учеб. пособ. – М. Аспект Пресс, 2007. - 318 с.
2. Агарков А.П. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Агарков А.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2010.— 228 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14109>.— ЭБС «IPRbooks».
3. Безругченко Ю.В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Безругченко Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 233 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/5999>.
4. Виноградова М.В., Панина З.И. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса (8-е издание). Уч. пос. М., - Дашков и К., 2014. 446 с.
5. 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.— Саратов: Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013.— 158 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/16742>.
6. Гойхман О.Я., Надеина Т.М. Речевая коммуникация: Учебник для вузов. – М.: ИНФРА-М, 2013 (Гриф МО РФ).
7. Основы теории коммуникации: учебное пособие /под ред.О.Я.Гойхмана. – М.:ИНФРА-М, 2012. (Гриф УМО МГИМО).
8. Зворыкина Т.И. Совершенствование управления предоставлением населению досуговых услуг (на примере г. Москвы) [Электронный ресурс]: монография/ Зворыкина Т.И., Литвинова Е.В., Литвинова Т.П.— Электрон. текстовые данные.— М.: Российский новый университет, 2012.— 280 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/21314>.— ЭБС «IPRbooks».
9. Коноплева Н.А. Сервисология (человек и его потребности): Учеб. пособ. – М., Флинта: МПСИ, 2008. -248 с.
10. Маркетинг в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие/ — Электрон. текстовые данные.— М.: Московский городской педагогический университет, 2013.— 44 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/26518>.
11. Романович Ж.А., Калевич С.Л. Сервисная деятельность. Учебник \Под ред. Романовича Ж.А. -3-е изд., перераб. и доп. -М. Изд.-торг. корпор. "Дашков и К",2008. -268 с.
12. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2012.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/4968>.
13. Свириденко Ю.П. Сервисная деятельность в обслуживании населения [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Свириденко Ю.П., Хмелев В.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2012.— 220 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/14621>

14. Чулков В.О., Комаров Н.М., Сумзина Л.В., Мохов А.И., Мохова Л.А. Инновации в сервисе. Использование инфографии. М., СОЛОН-ПРЕСС, 2014. 124 с.
15. Шапошников В.А. Интеллектуальные услуги как категория в системе маркетинга [Электронный ресурс] // <http://www.cfin.ru/press/practical/2010-05/01.shtml>

б) Дополнительная литература

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 качества 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

9. 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 _____

Профиль _____

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
г.

«__» _____ 201__

(полное наименование предприятия (организации))
именуемое в дальнейшем «Организация», в лице _____,
(должность)
_____, действующего на основании _____,
(фамилия и инициалы) с _____ (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, технологической, 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: **Технологическая практика**

Тип практики: **Производственная практика**

Наименование предприятия (организации) места прохождения практики:

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

Содержание практики: получение профессиональных умений и опыта для управления сервисным предприятием

№	Индивидуальные задания, раскрывающие содержание практики	Планируемые результаты практики	Совместный рабочий график (план) проведения практики	Отметка о выполнении
1.	Рассмотреть варианты использования стратегических и тактических решений в сервисе;	способностью принимать стратегические и тактические решения в сервисе		
2	1. Определить требования к сотрудникам отдельных сервисных служб 2. разработайте адаптационные программы и программы повышения квалификации	готовностью формировать систему управления и стимулирования персонала компании и других средств размещения		
3	1. Рассмотрите технологический процесс предоставления сервисных услуг 2. Изучите требования для персонала сервисных компаний и предоставления различных видов услуг	готовностью организовывать систему контроля деятельности компании и обслуживания потребителей		

Руководитель практики

от АНО ВО «Российский новый университет» _____

(подпись)

Ф.И.О.

«Согласовано»

Руководитель практики от организации _____

(подпись)

Ф.И.О.

АНО ВО «РОССИЙСКИЙ НОВЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Кафедра сервиса и бизнес-коммуникаций

Направление 43.04.01 Сервис

О Т Ч Е Т

по технологической практике

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__