

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

Институт Бизнес-технологий

Кафедра сервиса и бизнес-коммуникаций



УТВЕРЖДАЮ
Проректор по учебной работе
Шабанов Г.А.
«04» февраля 2020 г.

**Программа практики
Производственная практика: сервисная практика**

43.03.01. Сервис

Направленность: Организация выставочных, конгрессных и корпоративных мероприятий

Программа рассмотрена и утверждена на заседании кафедры «04» февраля 2020, протокол № 7.

Заведующий кафедрой Сервиса и бизнес-коммуникаций

к.ф.н., доцент Гончарова Л.М.

Москва
2020 год

1. НАИМЕНОВАНИЕ И ЦЕЛЬ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Производственная практика: сервисная практика является обязательным компонентом профессиональной подготовки специалиста по сервису, позволяющим закрепить полученные на 2-м курсе теоретические знания и адаптировать их к конкретной профессиональной деятельности.

Производственная практика: сервисная практика как форма учебной подготовки осуществляется обучающимися, осваивающими образовательную программу «Организация выставочных, конгрессных и корпоративных мероприятий» в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» (уровень бакалавриата), утвержденным приказом Министерства образования и науки РФ от 08.06.2017 г. № 514 (ФГОС ВО 3++), а так же в соответствии с профессиональным стандартом «Специалист по выставочной деятельности в сфере торгово-промышленных выставок», утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 09 ноября 2016 г. N 612н, выполнению обобщенной трудовой функции по осуществлению операционной деятельности по организации торгово-промышленных выставок (код А), выполнению трудовых функций: ведение и поддержание в актуальном состоянии базы данных участников торгово-промышленных выставок, а также мероприятий деловой и дополнительной программы выставок (код А/01.6); подготовка маркетинговых материалов о торгово-промышленных выставках (код А/03.6); ведение документооборота торгово-промышленной выставки (код А/04.6); обеспечение проведения торгово-промышленной выставки в соответствии с заявленной программой и соглашениями с соорганизаторами, партнерами, спонсорами (код А/06.6); консультирование участников торгово-промышленной выставки по вопросам оптимальной организации их участия (код А/08.6); обеспечение соответствия торгово-промышленной выставки требованиям нормативных правовых актов в сфере безопасности жизнедеятельности, экологии и здравоохранения (код А/09.6).

Целью прохождения производственной практики: сервисная практика является закрепление полученных в процессе обучения на 2-м курсе теоретических и методических знаний, получение профессиональных умений и навыков в сфере сервиса, в области организации выставочных, конгрессных и корпоративных мероприятий.

Задачи практики:

- Ознакомиться с основными алгоритмами технологических, информационных и трудовых процессов подразделений предприятий сферы сервиса;
- Ознакомиться с методами контроля качества услуг;
- Ознакомиться с методами управления на предприятии сервиса;
- Ознакомиться с законодательством, регулирующим сервисную деятельность.

Вид практики: производственная практика.

Тип практики: сервисная практика.

Способы проведения практики: стационарный.

Формы проведения практики: дискретно по видам практик путём 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 учётом их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

2 МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОП

Производственная практика: сервисная практика относится к обязательной части Блока 2 «Практика» учебного плана, проводится по очной форме обучения в 4-м семестре.

Прохождению производственной практики предшествует освоение таких учебных дисциплин, связанных с профессиональной сервисной деятельностью, как: «Информационные системы в сфере сервиса», «Организация процессов сервиса и

управление сервисной деятельностью», «Качество процессов оказания услуг», «Нормативные правовые акты в сфере сервиса», «Обеспечение безопасности мероприятия».

3 ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫЕ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОП

В результате прохождения производственной практики: сервисная практика обучающийся должен овладеть:

УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач

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

УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса

ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью

ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности

ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса

ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности

Планируемые результаты обучения по дисциплине

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения	Код результата обучения
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	Знать:	
	Типы научных исследований, особенности их проведения и требования к их оформлению	УК-1-З1
	Уметь:	
	Применять системный подход для решения поставленных научных задач	УК-1-У1
	Владеть:	
	Методикой оформления научных исследований	УК-1-В1

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения	Код результата обучения
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели	Знать:	
	Методы и способы определения ожидаемых результатов решения выделенных задач	УК-2-З1
	Уметь:	

и выбирать оптимальные способы их решения исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	Определять ожидаемые результаты решения выделенных задач	УК-2-У1
	Владеть:	
	Навыками определения ожидаемых результатов решения выделенных задач	УК-2-В1

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения	Код результата обучения
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	Знать:	
	Методы диагностики в психологии общения и социального взаимодействия	УК-3-31
	Уметь:	
	Использовать методы диагностики в психологии общения и социального взаимодействия	УК-3-У1
	Владеть:	
	Навыками использования методов диагностики в психологии общения и социального взаимодействия	УК-3-В1

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения	Код результата обучения
УК-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	Знать:	
	Основные принципы составления монологических текстов и диалогов	УК-4-31
	Уметь:	
	Использовать на практике основные принципы составления монологических текстов и диалогов	УК-4-У1
	Владеть:	
	Навыками обобщения и переработки информации, получаемых из различных источников, ее научного осмысления и изложения в виде рефератов, курсовых, дипломных работ	УК-4-В1

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения	Код результата обучения
ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Знать:	
	Специальные программные продукты, применяемые в сфере выставочной и конгрессной деятельности	ОПК-1-31
	Уметь:	
	Применять специальные программные продукты в сфере выставочной и конгрессной деятельности	ОПК-1-У1
	Владеть:	
	Навыками применения специальных программных продуктов в сфере выставочной и конгрессной деятельности	ОПК-1-В1

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения	Код результата обучения
ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	Знать:	
	Понятие сервисной деятельности	ОПК-2-З1
	Уметь:	
	Использовать в практической деятельности понятия сервисной деятельности	ОПК-2-У1
	Владеть:	
	Навыками использования в практической деятельности понятия сервисной деятельности	ОПК-2-В1

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения	Код результата обучения
ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать:	
	Основные понятия в области качества	ОПК-3-З1
	Уметь:	
	Применять понятия в области качества при оказании услуг в сфере организации выставочных, корпоративных и конгрессных мероприятий	ОПК-3-У1
	Владеть:	
	Навыками разработки и сертификации систем менеджмента качества в сфере организации выставочных, корпоративных и конгрессных мероприятий	ОПК-3-В1

Формируемая компетенция	Планируемые результаты обучения	Код результата обучения
ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	Знать:	
	Нормативно-правовые основы сервисного права, в т.ч. выставочно-ярмарочной и конгрессной деятельности в Российской Федерации	ОПК-6-З1
	Уметь:	
	Применять основы гражданского законодательства, регламентирующего требования к качеству и безопасности предоставляемых выставочно-ярмарочных и конгрессных, корпоративных мероприятий	ОПК-6-У1
	Владеть:	
	Навыками применения законодательство о защите прав потребителей в сфере сервиса, связанную с выставочно-ярмарочной, конгрессной деятельностью и корпоративными мероприятиями	ОПК-6-В1

Формируемая	Планируемые результаты обучения	Код
-------------	---------------------------------	-----

компетенция		результата обучения
ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности	Знать:	
	Документы, регламентирующие порядок обеспечения безопасности на мероприятии	ОПК-7-З1
	Уметь:	
	Составлять документы, регламентирующие порядок обеспечения безопасности на мероприятии	ОПК-7-У1
	Владеть:	
	Навыками разработки документов, регламентирующих порядок обеспечения безопасности на мероприятии	ОПК-7-В1

4. ПРОВЕДЕНИЕ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Для руководства производственной практикой: сервисная практика, назначается профильной кафедрой руководитель (руководители) из числа лиц профессорско-преподавательского состава, и руководитель (руководители) от организации из числа работников профильного предприятия, на котором студенты проходят производственную практику.

Руководитель практики от кафедры:

Составляет рабочий график (план-график) производственной практики;

Разрабатывает индивидуальные задания для студентов, выполняемые в период прохождения практики;

Участвует в распределении учащихся по местам прохождения практики;

Осуществляет контроль за сроками прохождения учащимися практики и соответствии её содержания требованиям учебного плана;

Оказывает методическую помощь учащимся при выполнении ими индивидуальных заданий;

Проверяет отчёт учащихся по производственной практике;

Оценивает результаты прохождения производственной практики: сервисная практика.

Руководитель практики от организации:

Согласовывает индивидуальные задания, содержание и планируемые результаты практики;

Предоставляет рабочие места студентам;

Обеспечивает безопасные условия прохождения практики обучающимися, отвечающие санитарным правилам и требованиям охраны труда, правил внутреннего распорядка.

5. ФОРМЫ ОТЧЁТНОСТИ ПО ПРОХОЖДЕНИЮ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Формы отчётности по производственной практике: сервисная практика:

1. Заявление о прохождении практики (Приложение 1);
2. Договор с предприятием об организации и проведении практики (Приложение 2);
3. Индивидуальный план-график прохождения практики (Приложение 3);
4. Отчёт о прохождении практики.

По завершению практики, в указанное в приказе время, студенты должны сдать отчёт.

Объем отчета – 15-20 страниц печатного текста. Текст печатается шрифтом п. 14, Times New Roman, через полтора интервала. Размеры полей страниц: верхнее – 2 см, нижнее – 2 см, левое – 3 см, правое – 1 см.

Отчёт по учебной практике имеет следующую структуру

Титульный лист

Содержание

Введение

(Я, , проходил (а) производственную практику: сервисная практика, с по на предприятии

***Цель** прохождения производственной практики*

***Задачи** производственной практики:*)

Глава 1. Общая характеристика предприятия «**Название**»

- общая характеристика сервисного предприятия;
- организационная структура и основные отделы предприятия;
- персонал и администрация предприятия, их квалификационные и компетентностные характеристики
- характеристика основных и дополнительных услуг, реализуемых предприятием;
- характеристика потребителей и партнёров предприятия;
- характеристика конкурентов предприятия на рынке;
- технические средства, используемые для производства и реализации услуг на предприятии;
- технология (технологии) производства и реализации услуг на предприятии;
- методы управления персоналом на предприятии;
- нормативное обеспечение деятельности предприятия;
- Вывод по первой главе.

Глава 2. Практика на предприятии «**Название**»

Во второй главе необходимо предоставить описание деятельности практиканта в соответствии с индивидуальными заданиями, раскрывающими содержание практики. Глава должна содержать:

- название отдела, в котором студент проходил практику,
- должность и должностные обязанности, которые выполнял студент,
- перечень заданий, выполненных студентом, с их техническими и технологическими характеристиками;
- характеристику правового и нормативного обеспечения деятельности предприятия.

Заключение содержит ответы на задачи, поставленные во Введении, и оценку деятельности предприятия в целом; указание, какие знания и навыки потребовались студенту для выполнения должностных обязанностей, какие практические навыки приобрел студент в процессе прохождения практики, с какими трудностями студент встретился в ходе прохождения практики.

Список использованной литературы

5-10 основных учебников по сервису и сервисной деятельности, законодательных и нормативных актов, регулирующих сервисную деятельность предприятия.

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

6.1. Задания для повторения и углубления приобретаемых знаний

№	Задание	Код результата обучения
1	Назовите типы научных исследований, особенности их проведения и требования к оформлению их результатов	УК-1-31
2	Назовите методы и способы определения ожидаемых результатов решения выделенных задач	УК-2-31
3	Назовите методы диагностики в психологии общения и социального взаимодействия	УК-3-31
4	Назовите основные принципы составления монологических текстов и диалогов	УК-4-31
5	Перечислите специальные программные продукты, применяемые в сфере выставочной и конгрессной деятельности	ОПК-1-31
6	Дайте определение понятия сервисной деятельности	ОПК-2-31
7	Дайте определения основных понятий в области качества услуг	ОПК-3-31
8	Перечислите нормативно-правовые основы сервисного права, в т.ч. выставочно-ярмарочной и конгрессной деятельности в Российской Федерации	ОПК-6-31
9	Перечислите документы, регламентирующие порядок обеспечения безопасности на мероприятии	ОПК-7-31

6.2. Задания, направленные на формирование профессиональных умений

№	Задание	Код результата обучения
10	Приведите пример применения системного подхода для решения поставленных научных задач	УК-1-У1
11	Приведите примеры определения ожидаемые результаты решения выделенных задач	УК-2-У1
12	Приведите примеры использования методов диагностики в психологии общения и социального взаимодействия	УК-3-У1
13	приведите примеры использования на практике основных принципов составления монологических текстов и диалогов	УК-4-У1
14	приведите примеры применения специальных программных продуктов в сфере выставочной и конгрессной деятельности	ОПК-1-У1
15	Приведите примеры использования в практической деятельности понятия сервисной деятельности	ОПК-2-У1
16	приведите примеры применения понятий качества при оказании услуг в сфере организации выставочных, корпоративных и конгрессных мероприятий	ОПК-3-У1
17	приведите примеры применения основ гражданского законодательства, регламентирующего требования к качеству и безопасности предоставляемых выставочно-ярмарочных и конгрессных, корпоративных мероприятий	ОПК-6-У1
18	Перечислите правила составления документов, регламентирующих порядок обеспечения безопасности на мероприятии	ОПК-7-У1

6.3. Задания, направленные на формирование профессиональных навыков

№	Задание	Код результата обучения
---	---------	-------------------------

19	Составьте модель оформления научного исследования	УК-1-B1
20	Составьте таблицу определения ожидаемых результатов решения выделенных задач	УК-2-B1
21	Составьте таблицу методов диагностики в психологии общения и социального взаимодействия	УК-3-B1
22	Разработайте модель переработки информации, получаемой из различных источников, ее при написании научного исследования	УК-4-B1
23	Составьте таблицу применения специальных программных продуктов в сфере выставочной и конгрессной деятельности	ОПК-1-B1
24	Приведите примеры практического использования понятия сервиса при организации социально-культурной деятельности	ОПК-2-B1
25	Составьте таблицу систем менеджмента в сфере организации выставочных, корпоративных и конгрессных мероприятий	ОПК-3-B1
26	Разработайте модель применения законодательства о защите прав потребителей в сфере сервиса	ОПК-6-B1
27	Составьте перечень документов, регламентирующих порядок обеспечения безопасности на мероприятии	ОПК-7-B1

7. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

8.1. Основная литература

1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/83149.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2018.— 284 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/85647.html>.— ЭБС «IPRbooks»

2. Дополнительная литература

3. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.А. Фурсов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015.— 148 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>.— ЭБС «IPRbooks»

4. Тётушкин В.А. Сервисная деятельность. Основные понятия и современные проблемы (региональный аспект) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Тётушкин В.А.— Электрон. текстовые данные.— Тамбов: Тамбовский государственный технический университет, ЭБС АСВ, 2015.— 124 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/64569.html>.— ЭБС «IPRbooks»

5. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ В.А. Фурсов [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Ставрополь: Северо-Кавказский федеральный университет, 2015.— 148 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/63244.html>.— ЭБС «IPRbooks»

8. ПЕРЕЧЕНЬ РЕСУРСОВ ИНФОРМАЦИОННО-ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННОЙ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ).

10.1. Интернет- ресурсы

Библиотека iprbookshop.ru

Консультант Плюс (информационно-правовой сайт) <http://www.consultant.ru/>

Гарант РУ (информационно-правовой портал) <https://www.garant.ru/>

EXPONET.RU - Выставки России, СНГ и Мира <https://www.exponet.ru/>

9. ОСОБЕННОСТИ ОБУЧЕНИЯ ИНВАЛИДОВ И ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ.

Прохождение производственной практики: сервисная практика обучающимися инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в соответствии с Приказом Министерства образования и науки РФ от 9 ноября 2015 г. № 1309 «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов и предоставляемых услуг в сфере образования, а также оказания им при этом необходимой помощи» (с изменениями и дополнениями), Методическими рекомендациями по организации образовательного процесса для обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья в образовательных организациях высшего образования, в том числе оснащенности образовательного процесса, утвержденными Министерством образования и науки РФ 08.04.2014г. № АК-44/05вн, Положением об организации обучения студентов – инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья, утвержденным приказом ректора Университета от 6 ноября 2015 года №60/о, Положением о Центре инклюзивного образования и психологической помощи АНО ВО «Российский новый университет», утвержденного приказом ректора от 20 мая 2016 года № 187/о.

Лица с ограниченными возможностями здоровья и инвалиды обеспечиваются электронными образовательными ресурсами, адаптированными к состоянию их здоровья.

Предоставление специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, подбор и разработка учебных материалов для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья производится преподавателями с учетом индивидуальных психофизиологических особенностей обучающихся и специфики приема-передачи учебной информации на основании просьбы, выраженной в письменной форме.

С обучающимися по индивидуальному плану или индивидуальному графику проводятся индивидуальные занятия и консультации.

Автор (составитель): доцент

И.В. Осокина _____

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: 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Организация выставочных, конгрессных и корпоративных мероприятий

Вид практики: **производственная практика**

Тип практики: **сервисная практика**

Наименование предприятия (организации) места прохождения практики:

Наименование структурного подразделения _____

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

Содержание практики: получение первичных профессиональных умений в сфере сервиса

№	Индивидуальные задания, раскрывающие содержание практики	Планируемые результаты практики	Совместный рабочий график (план) проведения практики	Отметка о выполнении
1	Назовите типы научных исследований, особенности их проведения и требования к оформлению их результатов	УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач		
2	Назовите методы и способы определения ожидаемых результатов решения выделенных задач	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		
3	Назовите методы диагностики в психологии общения и социального взаимодействия	УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде		
4	Назовите основные принципы составления монологических текстов и диалогов	К-4 Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)		
5	Перечислите специальные программные продукты, применяемые в сфере выставочной и конгрессной деятельности	ОПК-1 Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса		
6	Дайте определение понятия сервисной деятельности	ОПК-2 Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью		
7	Дайте определения основных понятий в области качества услуг	ОПК-3 Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности		
8	Перечислите нормативно-правовые основы сервисного права, в т.ч. выставочно-ярмарочной и конгрессной деятельности в Российской Федерации	ОПК-6 Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса		
9	Перечислите документы, регламентирующие порядок обеспечения безопасности на мероприятии	ОПК-7 Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники		

		безопасности		
--	--	--------------	--	--

Прохождение инструктажа по ознакомлению с требованиями охраны труда, техники безопасности, пожарной безопасности, а также правилами внутреннего трудового распорядка подтверждаю:

Обучающийся: _____ Ф.И.О. _____
(подпись)

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»

Институт бизнес-технологий

Кафедра сервиса и бизнес-коммуникаций

Направление 43.03.01 Сервис

О Т Ч Е Т

По производственной практике: сервисная практика

Студент (ка) _____ группа _____

Руководитель практики от

университета

подпись, дата

Ф.И.О.

Руководитель практики от

организации

подпись, дата

Ф.И.О.

МОСКВА

20__