

Приложение 1
к программе Б2.В.04 (П) Производственная практика,
организационно-управленческая практика
Направление 43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) Сервис индустрии
гостеприимства и общественного питания
Форма обучения – очная
Год набора - 2022

МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ

1. Общие сведения

| | | |
|----|--|--|
| 1. | Кафедра | сервиса и туризма |
| 2. | Код и направление подготовки | 43.03.01 Сервис |
| 3. | Направленность (профиль) | Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания |
| 4. | Курс, семестр | 4 курс, 8 семестр |
| 5. | Вид и тип практики; способ и формы её проведения | Вид практики – производственная. Тип практики – организационно-управленческая практика. Способ проведения – стационарная, выездная. Форма проведения – непрерывно, путем выделения в графике учебного процесса непрерывного периода учебного времени для проведения практики, предусмотренной ОПОП ВО |
| 6. | Форма обучения | очная |
| 7. | Год набора | 2022 |

2. Методические рекомендации по организации работы студентов во время прохождения практики

Производственная практика, организационно-управленческая практика является этапом профессиональной адаптации в индустрии сервиса, актуализации компетенций, сформированных в ходе дисциплин базового и вариативного блока, что необходимо для дальнейшего освоения производственно-технологических и проектных навыков.

Основной вид деятельности во время практики – изучение работы предприятий индустрии сервиса, освоение технологий обслуживания клиентов, оценки конкурентных свойств сервисных продуктов.

В ходе практики студенты работают в контакте с научным руководителем.

До начала практики проводится конференция и индивидуальные консультации со студентами по программе практики.

Во время практики студенты выполняют следующие задания:

- изучают рекомендованные правовые положения, актуальные электронные источники о текущем состоянии индустрии сервиса в регионе;

- составляют и реализуют индивидуальную программу изучения работы предприятия сервиса, его основных производственно-технологических процессов;
- разрабатывают модель улучшения программы обслуживания, сервисных продуктов предприятия;
- формируют письменный отчет по материалам практики;
- защищают результаты исследования и сдают зачет с оценкой.

Качество работы студентов во время практики преподаватель оценивает с использованием технологической карты дисциплины, размещенной на сайте МАГУ.

3. Методические рекомендации по выполнению заданий научно-исследовательской направленности

Производственная практика, реализуемая как организационно-управленческая практика, определяет систему задач, характерных для академического бакалавриата, где проектные компетенции составляют основу профессиональной подготовки, являются ключевыми для специалиста с высшим образованием, работающим в индустрии сервиса.

Производственно-технологические процессы сервисного предприятия отражают содержание предпринимательской и социальной деятельности в индустрии сервиса, многообразии форм коммуникации с клиентами, партнерами, государством и некоммерческими организациями, которые оказывают разнообразные услуги. Это позволяет предложить несколько типов заданий, которые актуализируют и закрепляют знания, умения и навыки, полученные в ходе теоретического обучения, учебной практики, научно-исследовательской работы. Задания носят комплексный, междисциплинарный характер, позволяют оценить персональные достижения студентов в освоении компетенций.

Этап предварительной подготовки

В ходе практики студенты знакомятся с основными технологическими процессами сервисного предприятия, определяют принципы организации работы, которые обеспечивают его конкурентоспособность, поэтому для подготовки необходимо составить скрипт-лист (алгоритм) изучения деятельности предприятия. Для каждой позиции необходимо разработать критерии (показатели) оценки, которые приведены в единую систему интерпретации (например, это будут баллы и весовые коэффициенты).

Типовая структура описания работы предприятия сервиса

Блок 1. Общая характеристика:

Формальные данные работы предприятия (точное название, адрес).

Направления работы (основные, дополнительные).

Адрес электронных ресурсов (сайт, страницы в социальных сетях).

Блок 2. Внешняя и внутренняя среда сервисного предприятия.

Блок 3. Деловые процессы предприятия (организация работы персонала, обслуживание клиентов, заключение деловых соглашений, работа по маркетингу и позиционированию предприятия, делопроизводство).

Блок 4. Производство и реализация сервисного продукта (описание процессов).

Блок 5. Оценка конкурентоспособности и эффективности работы сервисного предприятия.

На основании типовой структуры необходимо составить развернутый план изучения работы сервисного предприятия, который наиболее полно отразит индивидуальное

понимание работы фирмы, а также исследование должно быть ориентировано на выявление проблем и решений, которые могут отправной точкой для исследования в период преддипломной практики. План проходит согласование с руководителем практики.

Этап формирования эмпирической базы – последовательный сбор данных, критический анализ их содержания, продуктивности для интерпретации.

Этап обработки и интерпретации данных – формирование интеллектуального продукта на основании умозаключений, сравнения полученных результатов и гипотезы исследования, подготовка аналитического отчета. Полученные данные позволяют провести оценку или комплексную экспертизу предприятия сервиса на предмет выявления неэффективного использования материальных ресурсов, времени (как самостоятельного ресурса), человеческих ресурсов, а также нерациональное использование информации и нерезультативное использование фирменного стиля.

Полученные материалы необходимы для выбора цели и содержания стратегии развития предприятия.

Этап проектирования (разработки).

Разработка предполагает решение конкретных задач развития деятельности предприятия сервиса с учетом задач повышения его устойчивости, конкурентоспособности.

1. Сервисный продукт (модель) включает следующие элементы:

Описание концепции продукта (краткая аннотация на иностранном языке).

Спецификация и необходимые ресурсы для реализации услуги (комплекса услуг).

Расчет стоимости.

Презентационные материалы (факультативно).

2. Программа обслуживания (составляется как самостоятельный продукт к готовому комплексному сервисному продукту или отдельной услуги).

Описание услуги (продукта), что требует дополнительной развернутой программы обслуживания.

Концепция программы обслуживания.

Перечень услуг и логика их предоставления.

Расчет стоимости.

Презентационные материалы (факультативно).

Каждая разработка предполагает, что она учитывает текущие и/или долгосрочные интересы предприятия, где студент проходит производственную практику. Рекомендуется учитывать интересы региона в развитии предприятия сервиса, улучшить репутацию фирмы на рынке услуг в реальном и/или электронном формате.

Этап презентации и защиты исследования – предполагает комплексную оценку результатов исследования и проектирования внешними экспертами.

Для рационализации работы по проектированию сервисных продуктов, программ обслуживания и решений по развитию деятельности предприятия необходимо использовать национальные стандарты, раскрывающих менеджмент качества работы организации. Важно использовать необходимый и достаточный объем данных для анализа и проектирования, соблюдать требования стандартов по качеству проектирования продуктов и программ обслуживания.

По результатам работы на практике рекомендуется результаты исследования

оформить как научный отчет:

Введение.

Раздел 1. Анализ работы сервисного предприятия.

Раздел 2. Разработка сервисного продукта (программы, улучшения инфраструктуры и дизайна контактной зоны).

Заключение – рефлексия проделанной работы.

Список источников.

Реализация задач практики позволяет студенту принять участие в научно-исследовательской работе, проектах университета, презентации результатов на научно-практических конференциях, использование материалов для других учебных дисциплин.

4. Методические рекомендации по оформлению отчетной документации по практике

4.1. Алгоритм подготовки отчета по практике:

1 этап – изучение источников по содержанию заданий практики; разработка индивидуального плана исследования (проекта).

2 этап – анализ работы сервисной фирмы, открытых данных о внешней и внутренней среде предприятия; изучение мнений, проблем и стратегий развития конкурентоспособности фирмы.

3 этап – индивидуальное проектирование, консультации с научным руководителем.

4 этап – обобщение и оформление материалов практики, обсуждение отчета с руководителем.

5 этап – защита материалов практики, которая требует краткого выступления, презентации проекта, а также ответа на возникшие вопросы.

Материалы отчета по практике должны содержать не менее 60% оригинального (авторского) текста, в случае если работа имеет высокий процент заимствования, то на защите научный руководитель имеет право снизить оценку на 1-2 балла.

Примерная структура отчета по практике:

Титульный лист (по установленной форме).

Содержание отчета.

Введение – раздел содержит указание на объект, предмет, цель, задачи, методы исследования. Факультативно – список сокращений.

Разделы отчета в соответствии с заданиями практики (краткое описание результатов).

Заключение – содержит краткое обобщение и рефлексии результатов работы.

Список использованных источников.

Приложение (материалы индивидуальной разработки).

Дневник по практике оформляется на основании рекомендуемой формы (по установленной форме).

Требования к оформлению:

Объем отчета – 2-3 страницы (примерно 1800 знаков с пробелами на листе).

Поля: левое поле - 3 см; правое – 1,5 см; верхнее и нижнее – 2 см.

Шрифт – Times New Roman 14 кегль, 1,5 интервал. Абзац – 1,25.

Заголовки – по центру.

Сноски – 12 шрифт.

Оглавление – автособираемое.

Ссылки (сноски) нумеруются последовательно в пределах страницы, на каждой новой странице нумерацию ссылок начинают сначала.

Каждая новая глава начинается с новой страницы. Заголовки печатаются прописными буквами. Точку в конце заголовка не ставят. Если заголовок состоит из двух предложений, их разделяют точкой. Перенос слов в заголовках не допускается.

Нумерация страниц начинается с титульного листа, но на самом титульном листе номер страницы не проставляется. Номер страницы ставится вверху с выравниванием по центру.

Список источников – оформление на основании требований стандартов библиографического описания источников.

Приложение к отчету содержит описание и технологическую карту (спецификацию) сервисного продукта, программу обслуживания, другие материалы, необходимые для представления результатов практики.

Образцы отчетной документации представлены в Положении «О практике обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования (программы бакалавриата, программы специалитет, программы магистратуры) в ФГБОУ ВО «Мурманский арктический государственный университет» (http://www.masu.edu.ru/student/practice/index.php?sphrase_id=35234)

4.2. Алгоритм создания презентации по материалам отчета:

- 1 этап – определение цели и дизайна презентации
- 2 этап – подробное раскрытие информации,
- 3 этап – основные тезисы, выводы.

Следует использовать 5-10 слайдов. При этом:

- первый слайд – титульный. Предназначен для размещения названия презентации, имени докладчика и его контактной информации;
- на втором (третьем) слайде необходимо разместить ключевые данные о содержании практики (цель, место прохождения и т.п.)
- оставшиеся слайды имеют информативный характер.

Обычно подача информации осуществляется по плану: тезис – аргументация – вывод.

Требования к оформлению и представлению презентации:

1. Тщательно структурированная информация.
2. Наличие коротких и лаконичных заголовков, маркированных и нумерованных списков.
3. Каждому положению (идее) надо отвести отдельный абзац.
4. Главную идею надо выложить в первой строке абзаца.
5. Рекомендуется использовать графические формы представления информации (диаграммы, схемы) для иллюстрации важнейших фактов, что даст возможность подать материал компактно и наглядно.
6. Графика должна органично дополнять текст.
7. Выступление с презентацией длится не более 10 минут.