

**Приложение 1 к программе
Б2.В.01 (П) Производственная практика, сервисная 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	2 курс, 4 семестр
5.	Вид и тип практики; способ и формы её проведения	Вид практики – производственная. Тип практики – сервисная. 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 обучающихся во время прохождения практики

Производственная практика, сервисная 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 обучающиеся 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 обучающихся во время практики преподаватель оценивает с использованием технологической карты дисциплины, размещенной на сайте МАГУ.

3. Методические рекомендации по выполнению заданий

Производственная практика, сервисная 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, многообразие 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 обучающихся 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.

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. 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 материалы необходимы для выбора цели и содержания проекта сервисного продукта, программы обслуживания.

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 обучающемуся 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 рефлексию 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. Рекомендуются 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;