

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
( Н И У « Б е л Г У )

УТВЕРЖДАЮ



Климова Т.Б.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

По организации и проведению производственной сервисной практики  
наименование практики

Направление подготовки 43.03.01 СЕРВИС

Автор: доцент, кандидат социологических наук, доцент И.В. Семченко  
зав. каф., кандидат экономических наук, доцент Т.Б. Климова

Одобрено и рекомендовано к утверждению на заседании кафедры  
международного туризма и гостиничного бизнеса

Протокол заседания кафедры от 08.04.2021 №9  
дата

## СОДЕРЖАНИЕ

1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА	3
2. БАЗЫ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ	3
3. ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКОЙ	4
4. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ	6
5. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТОВ ПО ПРАКТИКЕ	11
6. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПРАКТИКИ	12
ПРИЛОЖЕНИЕ	15

## 1. ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Практическая подготовка – форма организации образовательной деятельности при освоении образовательной программы в условиях выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью и направленных на формирование, закрепление, развитие практических навыков и компетенций по профилю соответствующей образовательной программы.

Вид и тип практики: производственная сервисная практика

Способ проведения практики: стационарная, выездная.

Форма проведения практики:

– дискретно: по видам практик - путем выделения в календарном учебном графике непрерывного периода учебного времени для проведения каждого вида (совокупности видов) практики.

– рассредоточено (в распределительном режиме) путем чередования с теоретическими занятиями по дням (неделям) при условии обеспечения связи между теоретическим обучением и содержанием практики.

Допускается проведение практик в дистанционном режиме с использованием электронного обучения и дистанционных образовательных технологий, при условии выполнения требований к содержанию практики, в структурных подразделениях и филиале НИУ «БелГУ», а также в профильных организациях (при наличии пункта в договоре, определяющего условия проведения практик в таком режиме или дополнительного соглашения к договору)

Цель – формирование обще-профессиональных компетенций по направлению подготовки на основе углубления и закрепления теоретических знаний, умений и практического опыта.

Задачами производственной практики являются:

1. Формирование представления о функционировании предприятий сферы сервиса;
2. Изучение специфики функционирования предприятий сервиса на практике;
3. Приобретение практических навыков работы на предприятии сервисного профиля;
4. Расширение кругозора в результате изучения специфики работы предприятия.

## 2. БАЗЫ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Место проведения практики – предприятия индустрии туризма и гостеприимства, департаменты и службы администраций различных уровней, регулирующие сферу туризма. Базами практики могут служить предприятия и организации любых форм собственности, которые относятся к субъектам экономической деятельности и обладают определенной структурой,

позволяющей рассматривать вопросы их хозяйственной деятельности. Базой практики также могут выступать структурные подразделения НИУ «БелГУ».

### 3. ОРГАНИЗАЦИЯ И РУКОВОДСТВО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКОЙ

Студенты направляются на места прохождения практики в соответствии с приказом ректора НИУ «БелГУ» и в соответствии с календарным графиком. Для осуществления учебно-методического руководства перед началом практики проводится организационное собрание обучающихся, его целью является ознакомление обучающихся, уходящих на практику, с задачами практики, видами деятельности обучающихся на практике, формами отчетности по итогам практики. Руководитель практики на предприятии обязан ознакомиться с ее программой, осуществить инструктаж о правилах поведения в организации, *в том числе по технике безопасности*.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов выбор мест прохождения практик должен учитывать состояние здоровья и требования доступности. При составлении рабочего графика (плана) проведения практики, индивидуальных заданий для обучающихся, выполняемых в период практики, необходимо предусматривать время для ознакомления с правилами внутреннего трудового распорядка организации и профильной организации, а также с соответствующими требованиями охраны труда и пожарной безопасности.

Практика может осуществляться в форме проведения реального исследовательского проекта, который может быть связан с реализацией конкретных практических задач организации. Результаты практики должны быть оформлены в письменном виде. При проведении практики студенты должны систематически вести записи по работе, содержание и результаты выполнения заданий и т.д. При прохождении практики по мере накопления материала студент составляет отчет по практике, в котором отражает в систематизированном виде все полученные им сведения об объекте исследования.

Все требования по прохождению, организации и руководству практики регулируются локальными нормативными актами НИУ «БелГУ», находящимися на сайте

<https://www.bsu.edu.ru/bsu/resource/officialdocs/sections.php?ID=158#sect11>

#### Объем и продолжительность практики

Наименование практики	Форма обучения	Семестр	Количество недель практики	Количество зачетных единиц
производственная сервисная практика	очная	4	4	6
	заочная	Курс 2	4	6

#### 4. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ ПО ПРАКТИКЕ

1. Отчет о прохождении практики
2. Дневник. (приложение 1)

##### Содержание отчета по практике:

1. Вводная часть
  2. Основная часть отчета
  3. Заключительная часть отчета
- Приложения к отчету
4. Отзыв

**В ОСНОВНОЙ ЧАСТИ ОТЧЕТА** предоставляется следующая информация:

##### 1. Характеристика объекта практики – выполнение задания №1

###### Задание 1.

- изучить организационно-правовую форму, учредителей, местонахождение организации; цель и задачи функционирования, органы управления;
- исследовать историю создания и развития организации, этапы ее жизненного цикла, элементы внешней среды (поставщики, конкуренты, клиенты, посредники и др.);
- оценить организационную структуру (схема организационной структуры управления, тип организационной структуры управления, ее преимущества и недостатки, распределение прав и обязанностей в аппарате управления, функциональные взаимосвязи подразделений, характеристика функций основных структурных подразделений на основе должностных инструкций руководителей и специалистов и положений о соответствующих отделах);
- исследование особенностей организации производства (основной деятельности) и его отраслевых особенностей;
- проведение анализа результатов производственно-хозяйственной, коммерческой деятельности организации (3 года);
- анализ компаний-конкурентов;
- анализ организации процесса предоставления услуги потребителю;
- анализ использования информационных систем и технологий с учетом процесса сервиса и др.

Для систематизации и иллюстрации информации следует использовать рисунки, таблицы, графики.

##### Критерии оценки:

критерий	Балл
умение анализировать деятельность объекта практики	0-2
умение моделировать решения в соответствии с заданием, представлять различные	0-2

подходы к разработке планов действий, ориентированных на конечный результат	
умение принять правильное решение на основе анализа ситуации	0-2
количество альтернативных вариантов решения задачи (в профессиональной деятельности)	0-2
наличие необходимых профессиональных навыков, полученных в ходе прохождения практики	0-2
<b>Мах количество баллов</b>	<b>10</b>

## 2. Индивидуальное задание – выполнение задания №2,3,4

**Задание 2. Организовать мероприятия из списка или по предложению руководителя практики от организации:**

- Корпоративный праздник (День компании, День Бренда)
- Мастер-классы (тип клиента определяется в соответствии с требованиями предприятия);
- Tradeevents (для партнеров презентации, конференции, саммиты, специальные мероприятия на выставках, семинары и т.д.)
- Профессиональный праздник
- Юбилей компании
- Корпоративный Новый Год
- Дилерская конференция, съезд
- Выездная конференция для партнеров / для сотрудников
- Цикловое совещание
- Торжественная церемония (вручения наград)
- Лонч продукта / презентация продукта, новой услуги
- Тимбилдинг (командообразующее мероприятие)
- Инсентив-тур (поощрительная поездка)
- Пресс-мероприятия (пресс-конференции, пресс-туры, презентация для прессы)
- Частные праздники (День Рождения, свадьба, юбилей)
- Детские праздники

При проведении мероприятия необходимо ориентироваться на тип объекта практики, сезонность, целевую аудиторию базы практики, а также учитывать нормативную документацию и технические регламенты организации процесса.

### Критерии оценки

Критерии	Балл
Умение анализировать ситуацию и находить оптимальное количество решений	0-2
Умение работать с информацией	0-2
Умение моделировать решения в соответствии с заданием	0-2
Навыки четкого и точного изложения собственной точки зрения в устной и письменной форме	0-2
Использование современных информационных технологий для представления результатов исследования	0-2
Адекватность и соответствие ответов специалиста современным тенденциям рынка, конструктивность	0-2
Креативность, нестандартность и оригинальность предлагаемых решений, творческий	0-2

подход	
Количество альтернативных вариантов решения задачи (версионность мышления)	0-2
Полнота и глубина обоснования выводов в работе, умение работать с источниками, систематизировать и структурировать материал,	0-2
Обоснованность планируемых последствий от предлагаемых мероприятий с учетом опыта в отрасли, наличие авторской позиции, самостоятельность суждений.	0-2
<b>Мак количество баллов</b>	<b>20</b>

### Задание 3.

1. Необходимо дать характеристику предприятию – базы практики (и 5 основным конкурентам), в соответствии с типом предприятия базы практики и уровнем его развития, заполнив для этого таблицу, в которой отражены следующие характеристики:

- название,
- тип,
- организационно-правовая форма,
- ассортимент/услуги
- контингент посетителей,
- дислокация,
- период действия.

Для того, чтобы заполнить таблицу, необходимо воспользоваться Интернет-ресурсами и собрать необходимую информацию.

2. Заполнить сравнительную таблицу «Дополнительные услуги». Откройте официальные сайты предприятий соответствующих производственной деятельности базы практики г.Белгорода, проанализируйте данные и заполните сравнительную таблицу:

Название и категория	Адрес и местонахождение Телефон	Функциональное назначение	Доп. услуги бесплатные	Доп. услуги платные

Проанализировать, какие дополнительные услуги, на ваш взгляд, будут особенно важными (решающими) для большинства потребителей услуг при выборе ими места отдыха и выделить их.

### Критерии оценки:

Критерии	Балл
Умение анализировать ситуацию и находить оптимальное количество решений	0-6
Умение работать с информацией, в том числе умение затребовать дополнительную информацию, необходимую для уточнения ситуации	0-6

Умение моделировать решения в соответствии с заданием, представлять различные подходы к разработке планов действий, ориентированных на конечный результат, умение принять правильное решение на основе анализа ситуации	0-6
Количество альтернативных вариантов решения задачи (версионность мышления)	0-6
Умение работать с источниками, систематизировать и структурировать материал,	0-6
<b>Мак количество баллов</b>	<b>20</b>

**Задание 4. Данные задания выполняются на выбор руководителя практики относительно условий и типа базы практики.**

1. Разработать анимационную программу/программу продвижения предприятия и составить характеристику по следующим критериям:

- полное название программы,
- цель программы,
- задачи программы,
- аудитория программы,
- структура программы,
- логика построения программы,
- место реализации программы,
- период реализации программы,
- сроки реализации программы,
- кадровое обеспечение программы,
- исполнители,
- конкурентные преимущества программы,
- критерии качества,
- содержание программы,
- время проведения
- экономическое обоснование проекта

2. В таблице представлена информация о загрузке гостиницы за год.

Категории номеров	Загрузка гостиницы											
	Январь	Февраль	Март	Апрель	Май	Июнь	Июль	Август	Сентябрь	Октябрь	Ноябрь	Декабрь
Одноместный	50	35	35	38	40	41	49	50	41	34	30	45
Двухместный	50	48	45	46	46	44	56	56	40	46	42	50
Двухместный катА	18	15	15	16	18	15	20	19	16	16	16	18
Двухместный катВ	20	16	19	14	18	17	20	19	17	15	19	18
Полулюкс	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Двухместный семейный	10	6	9	7	7	10	10	10	9	4	4	8
Люкс	2	1	2	2	2	2	2	2	1	-	1	2
Трехместный семейный												
двухкомнатный	5	3	3	1	-	4	5	5	1	-	-	3
Коль-во гостей												
Категории номеров	Количество номеров	Цена номера	Загрузка январь 2004	Доход								
Одноместный	50	19										
Двухместный	56	25										
Двухместный катА	20	30										
Двухместный катВ	20	34										
Полулюкс	5	40										
Двухместный семейный	10	30										
Люкс	2	50										
Трехместный семейный												
двухкомнатный	5	45										
Итого												
Коль-во гостей												

Средствами MS Excel или другими программными продуктами, применяемыми на предприятии, рассчитать ежемесячное количество гостей.

Спрогнозировать среднюю загрузку номеров и количество гостей на январь следующего года. Рассчитать предположительный доход гостиницы за январь следующего года. Построить графики.

#### Критерии оценки:

Критерии	Балл
Знание ассортимента, услуг	0-3
Владение навыками ведения деловой переписки и деловых переговоров	0-3
Умение работать в проф.программе	0-3
Правильность обоснования и реалистичности выбора инструментов анализа	0-3
Скорость работы	0-3
Владение навыками анализа	0-3
Владение иностранным языком	0-3
Знание схем работы предприятия или оказания услуги	0-3
Правильность оформления необходимых документов	0-3
Оригинальность и креатив	0-3
<b>Мах количество баллов</b>	<b>30</b>

#### Дневник.

Дневник о прохождении практик должен содержать сведения о студенте, месте прохождения практик, ежедневные записи и содержания выполняемых заданий. Руководитель практики от организации подтверждает выполнение поручений за период прохождения практики. Подтверждением выполненных работ является подпись руководителя практики.

#### Критерии оценки:

Критерии	Балл
Владение понятийным инструментарием	0-2
Оформление дневник по требованиям	0-2
Ежедневные записи отзыв руководителя по практики от предприятия	0-2
Производственная характеристика (отрицательная, положительная)	0-2
Оформление сопутствующих материалов	0-2
Максимальное количество баллов за задание	10

## 5. ТРЕБОВАНИЯ К ОФОРМЛЕНИЮ ОТЧЕТНЫХ ДОКУМЕНТОВ ПО ПРАКТИКЕ

### Оформление отчета о прохождении практики

**ОФОРМЛЕНИЕ ОТЧЕТА ДОЛЖНО СООТВЕТСТВОВАТЬ ШАБЛОНУ, ПРЕДСТАВЛЕННОМУ НА САЙТЕ НИУ «БЕЛГУ»**  
<https://www.bsu.edu.ru/bsu/resource/officialdocs/sections.php?ID=158#sect11>

Основная часть отчета по практике оформляется в соответствии со следующими требованиями:

1. Страницы в отчете должны быть пронумерованы и скреплены с помощью скоросшивателя.

2. Отчет выполняется на одной стороне листа бумаги формата А4 (297×210 мм) при соблюдении следующих условий:

- параметры страницы: левое поле – 30 мм, правое – 15 мм, верхнее – 25 мм, нижнее – 20 мм;
- шрифт – Times New Roman;
- размер шрифта – 14;
- межстрочный интервал – 1,5;
- интервал между словами – 1 знак;
- абзацный отступ – 1,25;
- выравнивание текста – по ширине;
- цвет шрифта – черный;
- нумерация страниц – в правом верхнем углу, шрифт Times New Roman – кегль 14 (титульный лист является первой страницей, но не номеруется);
- название разделов и подразделов отчета выделяется жирным шрифтом, размещается по центру без абзацного отступа;
- между названием раздела и текстом соблюдается пробел, ширина которого – одна пропущенная строка, размер шрифта 8 кегль;
- объем работы – 25-30 страниц печатного текста;

В приложении прилагаются таблицы, рисунки (схемы, графики, диаграммы и т.д.).

Текст должен быть коротким, лаконичным. Не допускается переписывание текста из учебников.

### **Оформление дневника по практике**

В ходе практики студент обязан вести дневник, в котором необходимо ежедневно отражать содержание своей работы, замечания и предложения. Дневник о прохождении практик должен содержать сведения о студенте, месте прохождения практик, ежедневные записи и содержании выполняемых заданий. Руководитель практики от организации подтверждает выполнение поручений за период прохождения практики. Для учета проделанной работы по выполнению программы практики, каждый студент должен вести ежедневно дневник, который служит исходным материалом для оставления отчета по практике. Дневник отражает работы, выполненные студентом каждый день. Записи должны быть краткими, лаконичными, грамотными, логичными, четкими и аккуратными. Руководитель практики от организации пишет в дневнике характеристику студента о его работе и подписывает.

### **6. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ПРАКТИКИ**

Оценки по практике выставляет руководитель практики от университета. К отчёту прилагается дневник практики с отзывом руководителя практики от организации о работе студента-практиканта, заверенные печатью организации. Защита отчетов проводится в специально отведенное время и включает:

- краткое сообщение обучающегося (7-10 минут) об объекте практики, результатах выполнения заданий по практике (желательно с использованием презентации);

- оценка ведения дневника практики;
- вопросы о выполнении программы практики и ответы на них;
- отзыв руководителя практики от организации.

При оценке отчета о прохождении практики принимается во внимание степень самостоятельности в работе, знание современных взглядов на исследуемую проблему, качество оформления, четкость изложения доклада на защите и правильность ответов на вопросы. По итогам защиты отчёта студенту выставляется оценка с учётом указанных ниже критериев:

- выполнение заданий;
- оформление отчета;
- оформление дневника;
- полнота и достоверность заполнения дневника практики;
- защита отчета.

Общая оценка выставляется в зачетной ведомости. Общие итоги практики студентов подводятся на итоговом собрании обучающихся и руководителей практики, а так же на заседании кафедры.

### Критерии оценки:

Баллы			
20	60	80	100
Оценка			
Неудовлетворительно	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Практические задания выполнены частично, допустил многочисленные ошибки при их выполнении, имеются многочисленные замечания по оформлению практических заданий. Индивидуальное задание выполнено лишь частично, имеются многочисленные замечания по содержанию и оформлению собранного материала. Содержание отчета по практике: отчет собран не в полном объеме; нарушена структурированность (четкость, нумерация	Практические задания выполнены в полном объеме, обучающийся поверхностно применил знания, полученные ранее при теоретическом обучении и необходимые для их выполнения, допустил несколько существенных ошибок при выполнении практических заданий, имеются замечания по их оформлению. Индивидуальное задание в целом выполнено, однако имеются недостатки при выполнении в ходе практики отдельных разделов (частей) задания, имеются замечания по оформлению собранного материала. Содержание отчета по практике: отчет собран в полном объеме; не везде прослеживается структурированность (четкость, нумерация страниц, подробное оглавление отчета); в оформлении отчета прослеживается небрежность.	Практические задания выполнены в полном объеме, обучающийся применил знания, полученные ранее при теоретическом обучении и необходимые для их выполнения, закрепил знания в процессе практики, но были выявлены 2-3 ошибки при выполнении практических заданий. Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, имеются отдельные недостатки в оформлении представленного материала. Содержание отчета по практике: отчет собран в полном объеме; не везде прослеживается структурированность (четкость, логичность, подробное оглавление отчета и др.); не нарушены сроки сдачи отчета. На защите отчета	Практические задания выполнены в полном объеме, обучающийся применил все знания, полученные ранее при теоретическом обучении и необходимые для их выполнения, закрепил знания в процессе практики. Индивидуальное задание выполнено в полном объеме, студент проявил высокий уровень самостоятельности и творческий подход к его выполнению. Содержание отчета по практике: отчет собран в полном объеме; структурированность (четкость, логичность, наличие титульного листа, нумерации страниц, подробного оглавления отчета и др.); не нарушены сроки сдачи отчета. На защите отчета обучающийся

<p>страниц, подробное оглавление отчета); в оформлении отчета прослеживается небрежность; нарушены сроки сдачи отчета. На защите отчета обучающийся демонстрирует фрагментарные знания в рамках программы практики; не владеет минимально необходимой терминологией; допускает грубые логические ошибки, отвечая на вопросы преподавателя, которые не может исправить самостоятельно; не может выполнить полученные на защите отчета задания.</p>	<p>На защите отчета обучающийся демонстрирует недостаточные знания по вопросам программы практики; использует специальную терминологию, но допускает 1–2 ошибки в определении основных понятий, затрудняется исправить ошибки самостоятельно; делает выводы, но не может привести научную аргументацию; способен самостоятельно, но поверхностно анализировать материал, раскрывает суть решаемой проблемы только при наводящих вопросах преподавателя; правильно применяет методы при выполнении заданий, предусмотренных программой практики, но выполненные задания содержат ошибки.</p>	<p>обучающийся демонстрирует достаточную полноту знаний в объеме программы практики, при наличии 1–2 несущественных ошибки в изложении ответов: допускает незначительные ошибки, но исправляется при наводящих вопросах преподавателя; делает выводы, но они требуют дополнительной аргументации; владеет нормами литературного языка, необходимой для ответа терминологией; правильно выполняет задания, предусмотренные программой практики, но допускает непоследовательность при их выполнении.</p>	<p>демонстрирует системность и глубину знаний, полученных при прохождении практики, соответствующих содержанию программы практики: дает исчерпывающие ответы на вопросы преподавателя по темам, предусмотренным программой практики; может аргументированно сделать выводы и сформулировать свое мнение; владеет нормами литературного языка, терминологией; грамотно, стилистически верно, логически правильно излагает ответы на вопросы; правильно и логически последовательно выполняет задания, предусмотренные программой практики</p>
---	---	---	--

## Приложение

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
**«БЕЛГОРОДСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**  
( Н И У « Б е л Г У » )

**ДНЕВНИК**

практики студента (ки) \_\_\_ курса

института экономики и управления

Направление подготовки \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

202\_\_/202\_\_ уч. год

база практики \_\_\_\_\_

Руководитель практики от  
университета \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_  
(занимаемая должность)

Руководитель практики от профильной  
организации \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_  
(занимаемая должность)



