

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Искаков Ирлан Жангазыевич .Автономная некоммерческая организация высшего образования

Должность: Ректор

«**Университет при Межпарламентской Ассамблее ЕвразЭС**»

Дата подписания: 07.02.2023 00:25:57

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ

Производственная практика (сервисная практика)

(наименование вида и типа практики)

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) Гостиничный и ресторанный сервис

1. Вид (тип) практики, форма (формы) (при наличии) ее проведения

Вид практики - *производственная*

Тип практики - *сервисная практика*

Практика является составной частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования и представляет собой одну из форм организации учебного процесса, заключающуюся в практической подготовке обучающихся на базах практики.

Практика может проводиться непосредственно в структурном подразделении Университета, в том числе в структурном подразделении Университета, предназначенном для проведения практической подготовки (при наличии) либо в организации, осуществляющей деятельность по профилю соответствующей образовательной программы (далее - профильная организация), в том числе в структурном подразделении профильной организации, предназначенном для проведения практической подготовки, на основании договора, заключаемого между Университетом и профильной организацией.

Практика организуется путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью, а также может включать в себя отдельные занятия лекционного типа, которые предусматривают передачу учебной информации обучающимся, необходимой для последующего выполнения работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью, если такие занятия предусмотрены учебным планом основной профессиональной образовательной программы.

Обучающиеся, совмещающие обучение с трудовой деятельностью, вправе проходить практику по месту трудовой деятельности в случаях, если профессиональная деятельность, осуществляемая ими, соответствует требованиям образовательной программы к проведению практики.

Практика проводится непрерывно путем чередования с реализацией иных компонентов образовательной программы в соответствии с календарным учебным графиком и учебным планом.

2. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Практика обеспечивает формирование у выпускника следующих компетенций:

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-4. Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов

ОПК-5. Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности

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

Целью прохождения практики является достижение следующих результатов обучения, соотнесенных с соответствующими индикаторами достижения компетенций:

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
<p>ИД-1 (ОПК-1). Осуществляет поиск и внедрение технологических новаций и современных программных продуктов в сфере сервиса</p>	<p><i>умеет</i></p> <p>РО-5 ИД-1 (ОПК-1) применять технологические новации в сфере сервиса с использованием информационно-коммуникационных технологий;</p> <p>РО-6 ИД-1 (ОПК-1) использовать информационные технологии в обработке текстовой информации; информационные технологии в обработке числовой информации; базы данных в информационных технологиях;</p>
<p>ИД-2 (ОПК-2) Организует процесс оказания услуг, проводит выбор ресурсов с учетом требований потребителей в отдельных сферах сервиса</p>	<p><i>умеет</i></p> <p>РО-3 ИД-2 (ОПК-2) управлять сервисной деятельностью на предприятиях сферы услуг</p> <p>РО-4 ИД-2 (ОПК-2) применять требования нормативных документов, регламентирующих сервисную деятельность</p> <p>РО-5 ИД-2 (ОПК-2) планировать деятельность предприятия сферы сервиса на основе анализа его финансово-хозяйственной деятельности</p>
<p>ИД-3 (ОПК-2) Разрабатывает технологии процесса сервиса, развивает системы клиентских отношений в отдельных сферах сервиса</p>	<p><i>умеет</i></p> <p>РО-2 ИД-3 (ОПК-2) определять потребность в технологических новациях и информационном обеспечении в сфере сервиса</p> <p>РО-3 ИД-2 (ОПК-2) Планировать функции управления сервисной деятельности сервисного предприятия</p> <p>РО-4 ИД-3 (ОПК-2) планировать деятельность предприятия сферы сервиса на основе расчета показателей финансовой устойчивости и платежеспособности, рентабельности</p>
<p>ИД- 1 (ОПК-3)Анализирует и использует требования потребителя как потенциал развития клиентских отношений; определяет критерии качества услуг в профессиональной деятельности;</p>	<p><i>владеет</i></p> <p>РО-7ИД- 1 (ОПК-3) методиками и способами организации процесса предоставления услуги потребителю.</p> <p>РО-8 ИД- 1 (ОПК-3) основами стандартизации, принципами и методами.</p> <p>РО-9ИД- 1 (ОПК-3) методы и приемы развития технологии и выбора оптимальных сервисных процессов на основе использования единой системы технологической документации</p>
<p>ИД-1 (ОПК-4). Применяет маркетинговые инструменты для анализа рынка (например, SWOT, PEST и т.д.)</p>	<p><i>умеет</i></p> <p>РО-2 ИД-1 (ОПК-4) участвовать в разработке маркетинговой стратегии организаций, планировать и осуществлять мероприятия, направленные на ее реализацию;</p> <p>РО-3 ИД-1 (ОПК-4) проводить анализ рынка при помощи различных маркетинговых инструментов</p>

	<i>владеет</i>
	РО-4 ИД-1 (ОПК-4) навыками сегментации рынка;
ИД-1 (ОПК-5). Оценивает и анализирует основные производственно-экономические показатели предприятий сервиса	<i>умеет</i>
	РО-4 ИД-1 (ОПК-5) собрать исходные данные, необходимые для расчета экономических и социально-экономических показателей; РО-5 ИД-1 (ОПК-5) анализировать экономические и социально-экономические показатели, характеризующие деятельность хозяйствующих субъектов;
ИД-1(ОПК-7). Обеспечивает соблюдение в своей профессиональной деятельности положений ТК РФ; нормативно-правовых актов РФ в области безопасного обслуживания потребителей	<i>умеет</i>
	РО-2 ИД-1 (ОПК-7) осуществлять свою профессиональную деятельность на основе действующего законодательства, регулирующего деятельность в сфере сервиса

3. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительности в неделях

Наименование практики	Форма контроля	Фактическое кол-во ЗЕТ	Кол-во недель
Производственная практика (сервисная практика)	Зачет с оценкой	9	6

4. Содержание практики

Этапы практики и их содержание:

1) *Подготовительный этап:*

- выбор места прохождения практики;
- инструктивно-методическое занятия на кафедре перед прохождением практики;
- получение документации по практике;
- изучение необходимой литературы, рекомендуемой руководителем практики.

2) *Основной этап:*

- характеристика организации (места прохождения практики) и специфика деятельности;
- ознакомление с основными должностными обязанностями и применения профессиональных функций в сфере туризма в различных структурах;
- формирование навыков деловой коммуникации с клиентами и персоналом предприятия в процессе обслуживания;
- ознакомление с текущим документооборотом предприятия (организации), связанных с обслуживанием клиентов и оказанию услуг;
- разработать и обосновать управленческие решения, производственных программ и стратегий в туризме, влияющих на качество.
- выполнять основные обязанности и задания, возложенные на студента непосредственным руководителем практики;
- сбор необходимых материалов и документов для выполнения отчета по практике.

3) *Аттестация по итогам практики:*

- обработка и анализ полученных материалов по результатам практики;
- с учетом замечаний преподавателя подготовка к защите отчета по практике;
- защита отчета.

5. Формы отчетности по практике

Формой отчетности по практике является отчет о прохождении практики, который обучающиеся предоставляют для прохождения промежуточной аттестации по практике.

6. Оценочные материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по практике

Оценочные материалы представляют собой задания, обязательные для выполнения обучающимся на практике, позволяющие ему приобрести теоретические знания, практические умения (навыки) и опыт, а также решать задачи, связанные с будущей профессиональной деятельностью в рамках практической подготовки при проведении практики. Включают в себя оценочные материалы:

6.1 Для проведения текущего контроля успеваемости

Для проведения текущего контроля успеваемости, позволяющего оценить ход прохождения практики обучающимся, используется дневник практики. В дневнике отражаются результаты текущей работы, выполненные задания. Дневник практики заполняется лично обучающимся. Записи о выполненных работах производятся по мере необходимости, но не реже 1 раза в неделю. Достоверность записей проверяется руководителем и заверяется его подписью.

6.2 Для проведения промежуточной аттестации

Для проведения промежуточной аттестации по практике используется отчет по практике, который сдается руководителю. В отчете должно быть отражено следующее:

- данные о месте и сроках прохождения практики,
- описание деятельности организации – базы прохождения практики (не более одной-двух страниц),
- собственный анализ различных аспектов работы организации в соответствии с полученным заданием на практику,
- описание выполненной в ходе практики работы с кратким изложением содержания изученных материалов,
- краткий анализ наиболее сложных и интересных, а также спорных проблем, с которыми столкнулся обучающийся в ходе прохождения практики,
- материалы, которые обучающийся использовал в ходе практики,
- собственные выводы, замечания, предложения обучающегося.

Отчет может содержать введение и заключение.

Отчет должен быть структурирован на главы и (или) параграфы.

К отчету должны быть приложены копии материалов и документов, в составлении которых обучающийся принимал участие.

Отчет о прохождении практики должен быть выполнен на компьютере на стандартных листах А-4. Текст печатается на одной стороне листа. Междустрочный интервал – 1,5, шрифт текста – 14 (TimesNewRoman). Ориентировочный объем отчета составляет 10-12 страниц. В данный объем не входят приложения и список использованных источников. По согласованию с преподавателем – руководителем практики объем отчета может быть увеличен.

Защита отчета о прохождении практики проходит в форме зачета с оценкой. На защите обучающиеся представляют, по возможности, наработанные практические материалы.

Примерные вопросы для проведения промежуточной аттестации по практике

1. Какие задачи были решены в ходе практики?
2. Что из поставленных задач вызвало затруднения?
3. В каком отделе проходили практику?
4. Какие должностные инструкции выполняли?
5. Как Вы можете оценить уровень собственной подготовки для прохождения практики?
6. Основные положения нормативного общения
7. Перечислите основные формы организации обслуживания.
8. Что включает понятие качества услуги?
9. Основные понятия сервисной деятельности
10. Правовые основы деятельности и документооборот в профессиональной сфере
11. Экономическая сущность затрат, издержек и расходов. Категории стоимости и себестоимости.
12. Методы калькуляции затрат.
13. План-программа маркетинговой деятельности предприятия.
14. Взаимосвязь качества работы, качества продукции, эффективности производства и потребностей.
15. Стандартизация. Принципы и методы.
16. Стандарты: категории и виды.
17. Международная стандартизация.
18. Предприятие сферы сервиса как самостоятельный хозяйствующий субъект
19. Организационная структура управления предприятий сферы сервиса
20. Структура процесса оказания услуги
21. Информационные технологии в сервисе

6.3 Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок

При форме контроля «зачет с оценкой» для оценки результатов прохождения обучающимися практики по итогам защиты отчета о практике используется шкала оценивания, включающая следующие оценки – «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно». Оценки выставляются в соответствии с приведенными ниже критериями:

«отлично»:

- обучающийся полностью выполнил программу практики;
- обучающийся способен продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой практики;
- у обучающегося сформированы на высоком уровне все компетенции, предусмотренные программой практики;
- обучающийся способен изложить ключевые понятия о явлениях и процессах, наблюдаемых во время практики;
- обучающийся способен изложить теоретические основы и обосновать выбор конкретного метода для проведения исследования;
- обучающийся подготовил индивидуальный отчет о самостоятельной работе во время прохождения практики;
- обучающийся защитил индивидуальный отчет о самостоятельной работе во время прохождения практики.

- ошибки и неточности отсутствуют.

«хорошо»:

- обучающийся по большей части выполнил программу практики;
- обучающийся способен продемонстрировать большинство практических умений и навыков работы, освоенных им в соответствии с программой практики;
- у обучающегося сформированы на среднем уровне все компетенции, предусмотренные программой практики;
- обучающийся способен изложить теоретические основы и обосновать выбор конкретного метода для проведения исследования;
- обучающийся подготовил индивидуальный отчёт о самостоятельной работе во время прохождения практики;
- обучающийся защитил индивидуальный отчёт о самостоятельной работе во время прохождения практики с некоторыми несущественными замечаниями;
- в ответе отсутствуют грубые ошибки и неточности.

«удовлетворительно»:

- обучающийся более чем наполовину выполнил программу практики;
- обучающийся способен с затруднениями продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой практики;
- у обучающегося сформированы на низком уровне все компетенции, предусмотренные программой практики;
- обучающийся способен с существенными ошибками изложить теоретические основы и обосновать выбор конкретного метода для проведения исследования;
- обучающийся подготовил индивидуальный отчёт о самостоятельной работе во время прохождения практики;
- обучающийся защитил индивидуальный отчёт о самостоятельной работе во время прохождения практики, однако к отчёту были замечания;
- в ответе имеются грубые ошибки (не более 2-х) и неточности.

«неудовлетворительно»:

- обучающийся не выполнил программу практики;
- обучающийся не способен продемонстрировать практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой практики;
- у обучающегося не сформированы компетенции, предусмотренные программой практики;
- обучающийся не способен изложить теоретические основы и обосновать выбор конкретного метода для проведения исследования;
- обучающийся не полностью подготовил индивидуальный отчёт о самостоятельной работе во время прохождения практики или не подготовил его;
- обучающийся не защитил индивидуальный отчёт о самостоятельной работе во время прохождения практики.
- в ответе имеются грубые ошибки.

7. Перечень учебной литературы и ресурсов сети «Интернет», необходимых для проведения практики

Учебная литература:

1. Восколович, Н. А. Экономика платных услуг : учебное пособие для студентов вузов, обучающихся по экономическим специальностям, направлению «Экономика», специальности «Государственное и муниципальное управление» / Н. А. Восколович. — Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. — 398 с. — ISBN 978-5-238-01296-4. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/83040.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

2. Ким, С. А. Маркетинг: учебник / С. А. Ким. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2019. – 258 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573437> – Библиогр.: с. 254 - 255. – ISBN 978-5-394-03200-4. – Текст : электронный.

3. Виноградова, С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / С. А. Виноградова, Н. В. Сорокина, Т. С. Жданова. — Саратов Корпорация «Диполь», Ай Пи Эр Медиа, 2013. — 158 с. — ISBN 2227-8397. — Текст : электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS : [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/16742.html> — Режим доступа: для авторизир. пользователей

4. Семиглазов, В.А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / В.А. Семиглазов ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования ТОМСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ (ТУСУР). – Томск : ТУСУР, 2016. – 164 с.: ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=480954> – Библиогр. в кн. – Текст: электронный.

Дополнительная литература:

1. Акмаева, Р.И. Менеджмент: учебник / Р.И. Акмаева, Н.Ш. Епифанова, А.П. Лунев. - Москва ; Берлин : Директ-Медиа, 2018. - 442 с.: табл., ил. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-4475-9631-6 ; То же [Электронный ресурс]. -

URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=491959>

2. Панина, З.И. Организация и планирование деятельности предприятия сферы сервиса : практикум / З.И. Панина, М.В. Виноградова. – 2-е изд. – Москва : Дашков и К°, 2017. – 244 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495811> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-01984-5. – Текст : электронный.

3. Тётушкин, В.А. Сервисная деятельность: основные понятия и современные проблемы (региональный аспект): учебное пособие / В.А. Тётушкин ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Тамбовский государственный технический университет». – Тамбов: Издательство ФГБОУ ВПО «ТГТУ», 2015. – 125 с. : ил.,табл., схем. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445052> – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8265-1384-2. – Текст: электронный.

8. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

1. <http://biblioclub.ru/> – электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн»

2. <http://www.iprbookshop.ru/> – электронная библиотечная система IPR BOOKS

3. 1С Предприятие 8 (комплект для обучения в высших и средних учебных учреждениях)

4. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф

5. Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:

- Законодательство Санкт-Петербурга и Ленинградской области
- Международное право
- 6. MS Windows 7 Профессиональная
- 7. MS Windows 10 Pro
- 8. MS Office 2010
- 9. VS Office 2013
- 10. MS Office 2016
- 11. Moodle 3.8.2.

9. Описание материально-технической базы, необходимой для проведения практики

Для проведения производственной практики (сервисной практики) необходимо следующее материально-техническое обеспечение:

- аудитория или рабочее место в организации, где проходит практика, обеспеченная компьютерной техникой и выходом в интернет;
- помещение для самостоятельной работы обучающегося (парты, стулья, методические материалы, компьютерная техника с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечения доступа в электронную информационно-образовательную среду АНО ВО «Университет при МПА ЕврАзЭС»);
- учебная аудитория для промежуточной аттестации(столы, стулья, проектор, экран, компьютер, доска).

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья форма проведения практики устанавливается образовательной организацией с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья. При определении мест прохождения практик обучающимся инвалидом образовательная организация должна учитывать рекомендации, данные по результатам медико-социальной экспертизы, содержащиеся в индивидуальной программе реабилитации инвалида, относительно рекомендованных условий и видов труда. При необходимости для прохождения практики инвалидами создаются специальные рабочие места с учетом нарушенных функций и ограничений их жизнедеятельности. При необходимости обучающиеся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.