

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: 24.10.2022 15:34:31

Уникальный программный ключ:

a748d5b672796bd7b37612bb23a3449357804892a0d120774ea9def3ef7a2bc0

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Учебная практика (ознакомительная практика)

(наименование вида и типа практики)

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) Социокультурный сервис

2022 г.

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

Освоение основных профессиональных образовательных программ предусматривает проведение практики обучающихся. Практика обучающихся в АНО ВО «Университет при МПА ЕврАзЭС» 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.

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.

Практическая подготовка при проведении практики организуется путем непосредственного выполнения обучающимися определенных видов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка может включать в себя отдельные занятия лекционного типа, которые предусматривают передачу учебной информации обучающимся, необходимой для последующего выполнения работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью.

Практическая подготовка может быть организована:

1) непосредственно в Университете, в том числе в структурном подразделении Университета, предназначенном для проведения практической подготовки (при наличии);

2) 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.

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.

Виды (типы) практики, способ(ы) и форма(мы) (при наличии) ее проведения определяются образовательной программой, разработанной в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки 43.03.01 Сервис в соответствии с частью 10 статьи 11 Федерального закона от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации».

Вид (тип) практики: учебная практика (ознакомительная практика)

Содержание и последовательность прохождения практики определяется соответствующими программой и учебным планом. Прохождение практики может осуществляться непрерывно либо путем чередования с реализацией иных компонентов образовательной программы в соответствии с календарным учебным графиком и учебным планом с учетом возможностей соответствующей базы в учреждениях и организациях, выбранных в качестве места прохождения данной практики.

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

В процессе прохождения учебной практики (профессионально-ознакомительной практики) у обучающихся должны быть сформированы следующие **компетенции**:

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

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

ОПК-8. Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности.

Целью прохождения практики является достижение следующих результатов обучения (индикаторов достижения компетенций):

Индикаторы достижения компетенций	Планируемые результаты обучения
ИД -1 (УК-1). Выполняет поиск необходимой информации, её критический анализ и обобщает результаты анализа для решения поставленной задачи.	<i>умеет</i>
	РО-1 ИД -1 (УК-1) осуществлять поиск информации, устанавливать логический смысл суждений; РО-2 ИД-1 (УК-1) обобщать полученные результаты и делать выводы;
ИД-1 (УК-4). Выбирает на государственном языке Российской Федерации приемлемые стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами.	<i>умеет</i>
	РО-3 ИД-1 (УК-4) грамотно формулировать и излагать свои мысли на государственном языке РФ;
	<i>владеет</i> РО-4 ИД-1 (УК-4) методами грамотного оформления отчета по результатам прохождения практики;
ИД-2 (ОПК-1). Использует основные программные продукты в	<i>знает</i>
	РО-5 ИД-2 (ОПК-1) основные программно-технические средства коммуникаций в сфере сервиса; <i>умеет</i>

сфере сервиса	РО-6 ИД-2 (ОПК-1) обрабатывать и анализировать информацию с помощью информационных технологий;
	<i>владеет</i>
	РО-7 ИД-2 (ОПК-1) навыками работы в текстовых и графических редакторах, базах данных, программах для обработки статистических данных, сервисах Интернета;
ИД-1 (ОПК-6). Осуществляет поиск необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в сфере сервиса	<i>умеет</i>
	РО-8 ИД-1 (ОПК-6) собирать нормативную информацию, имеющую значение для реализации правовых норм в сфере сервиса;
ИД-1 (ОПК-8). Демонстрирует навыки владения современными техническими средствами и информационно-коммуникационными технологиями	<i>умеет</i>
	РО-9 ИД-1 (ОПК-8) использовать информационную базу для анализа и оценки потенциала предприятия сервиса;
	РО-10 ИД-1 (ОПК-8) обрабатывать и анализировать информацию с применением программных средств и вычислительной техники;
	<i>владеет</i>
	РО-11 ИД-1 (ОПК-8) методами решения специальных задач с применением компьютерных технологий; РО-12 ИД-1 (ОПК-8) методами использования электронных документов, организации электронного документооборота; РО-13 ИД-1 (ОПК-8) навыками работы в среде Microsoft Office; РО-14 ИД-1 (ОПК-8) навыками использования соответствующих программных продуктов при работе в глобальных компьютерных сетях

3. Место практики в структуре образовательной программы

Учебная практика (ознакомительная практика) относится к обязательной части Блока 2 «Практика» образовательной программы бакалавриата по направлению подготовки 43.03.01 Сервис.

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

Наименование практики	Форма контроля	Фактическое кол-во ЗЕТ	Кол-во недель
Учебная практика (ознакомительная практика)	Зачет	8	5 2/6

5. Содержание практики

Этапы практики и их содержание:

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

Основной этап:

- характеристика организации (места прохождения практики) и специфика деятельности;
- ознакомление с основными должностными обязанностями и применения профессиональных функций в сфере сервиса 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 сервисе, влияющих на качество.
- выполнять основные обязанности и задания, возложенные на студента непосредственным руководителем практики;
- сбор необходимых материалов и документов для выполнения отчета по практике.

Аттестация по итогам практики:

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

6. Формы отчетности по практике

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

7. 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, практически умения (навыки) и опыт, а также решать задачи, связанные с будущей профессиональной деятельностью в рамках практической подготовки при проведении практики. Включают в себя:

7.1. 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.

7.2. Для проведения промежуточной аттестации по практике

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 (Times New Roman). 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. 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. Что такое тактика обслуживания клиента?

7.3. Шкала оценивания результатов промежуточной аттестации и критерии выставления оценок

Для оценки результатов прохождения обучающимися практики по итогам защиты отчета о практике используется шкала оценивания, включающая следующие оценки – «зачтено», «не зачтено». Оценки выставляются в соответствии с приведенными ниже критериями:

«зачтено»

- обучающийся полностью выполнил программу практики;
- обучающийся способен продемонстрировать основные практические умения и навыки работы, освоенные им в соответствии с программой практики;
- у обучающегося сформированы на достаточном 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.
- в ответах обучающегося на вопросы, задаваемые в процессе защиты отчета по практике, отсутствуют грубые ошибки и неточности.

«не зачтено»:

- 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 отчет о самостоятельной работе во время прохождения практик или не подготовил его;
- обучающийся не защитил индивидуальный отчет о самостоятельной работе во время прохождения практики.
- в ответе имеются грубые ошибки.

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

Основная литература:

1. Маркетинг товаров и услуг. Тультаев Т. А. Евразийский открытый институт, 2011. - 318 <http://www.iprbookshop.ru/10764.html>.

2. Сервисная деятельность НГТУ, 2013. - 130 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=229143>
3. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) Назаркина В. А., Стребкова Л. Н. НГТУ, 2015. – 104 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438415>
4. Экономика и организация конгрессно-выставочной деятельности. Докашенко Л. В. ОГУ, 2015. - 164 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438990>
5. Экономика, маркетинг, менеджмент: Учебное пособие. Дробышева Л.А. Дашков и К, 2014. - 150 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=453875>

Дополнительная литература:

1. Введение в гостеприимство: учебное пособие. Уокер Дж. Р. Издательство:- ЮнитиДана, 2012. - 735 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=114767>
 2. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других средств размещения. Сенин В. С., Денисенко А. В. Финансы и статистика, 2007.- 140 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=124142>
 3. Индустрия туризма. Правовые основы социально-культурного сервиса и туризма. Финансы и статистика, 2008. - 415 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=225544>
 4. Кредитная кооперация. Сергиенко О. А. Директ-Медиа, 2015. - 108 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=276170>
 5. Маркетинг в туризме и гостеприимстве. Барышев А. Ф. Финансы и статистика, 2007, - 159 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=220226>
 6. Маркетинг гостеприимства. Тультаев Т. А. Евразийский открытый институт, 2011. - 295 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=91069>
 7. Маркетинг товаров и услуг. Тультаев Т. А. Евразийский открытый институт, 2011. - 318 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=91069>
 8. Маркетинг услуг Тультаев Т. А. Евразийский открытый институт, 2008.- 175 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=91069>
 9. Маркетинг услуг: учебник. Синяева И.М., Синяев В.В., Романенкова О.Н. Дашков и К, 2014. - 252 <https://www.biblio-online.ru/bcode/384200/>
 10. Международный маркетинг: Учебник для бакалавров. Моргунов В.И., Моргунов С.В. Дашков и К, 2014. - 182 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495796>
 11. Сервисная деятельность Чекмарева Г. В. НГТУ , 2011. - 40 <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228826>
 12. Современное состояние ресторанного бизнеса. Родионова Н.С., Субботина Е. В., Агаева Н. Ю. Воронежский государственный университет инженерных технологий, 2013. - 223 http://biblioclub.ru/index.php?page=book_red&id=255937&razdel=260
- Теория и практика социально-культурного сервиса Загорская Л. М. НГТУ, 2013. – 78 <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=228892>

9. 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. Справочная правовая система Консультант Бизнес: Версия Проф
Профессиональные базы данных в составе СПС Консультант:
 - Законодательство Санкт-Петербурга и Ленинградской области
 - Международное право
4. Dr.Web Desktop Security Suite (Комплексная защита)
5. MS Windows 7 Профессиональная
6. MS Windows 10 Pro
7. MS Office 2010
8. VS Office 2013
9. MS Office 2016
10. Moodle 3.8.2.

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

Для проведения учебной практики (ознакомительной 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.