



УТВЕРЖДАЮ
Ректор

Искаков И.Ж.

01 июля 2020 г.

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Учебная практика
(ознакомительная)

(наименование вида и типа практики)

Направление подготовки/Специальность 43.03.01 Сервис

Квалификация выпускника Бакалавр

Направленность (профиль) Социокультурный сервис

Форма обучения Очная, заочная

(очная, очно-заочная, заочная)

2020 г.

1. Вид и формы (форма) проведения практики

Вид (тип) практики: учебная практика (ознакомительная)

Формы (форма) проведения практики дискретно по периодам проведения практик - путем чередования в календарном учебном графике периодов учебного времени для проведения практик с периодами учебного времени для проведения теоретических занятий.

Содержание и последовательность прохождения практики определяется соответствующими программой и учебным планом. Прохождение практики осуществляется непрерывным циклом в определенные учебным планом сроки с учетом возможностей учебно-производственной 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 (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).

Целью прохождения практики является достижение следующих результатов обучения:
знания:

- понимать сущность, структуру и технологические особенности сервисного процесса в различных сферах;
- знать потребности человека и принципы их удовлетворения в деятельности организаций сервиса;
- знать критерии и составляющие качества услуг;
- знать основную терминологию, применяемую в профессиональной деятельности;
- понимать основные должностные обязанности в профессиональной деятельности;
- знать основные понятия сервисной деятельности;
- знать материально-техническое обеспечение сервисной деятельности;
- знать основные федеральные законы, регламентирующие оказания услуг;
- знать основные нормы этикета.

умения:

- осуществлять поиск информации;
- применять нормы делового поведения на практике;
- работать в команде;
- толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия, предупреждать конфликты и управлять ими;
- воспринимать и адекватно реагировать на устное и письменное коммуникационное межличностное и межкультурное взаимодействие на русском и иностранном языках;
- воспринимать, обобщать, обрабатывать и анализировать информацию;
- использовать модели межкультурной коммуникации в моделируемых ситуациях;
- реализовать формы и нормы этикета, принятые в разных странах;
- решать под контролем стандартные задачи в профессиональной деятельности с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- применять требования нормативных документов, регламентирующих сервисную деятельность;
- анализировать и использовать требования потребителя;

- определять критерии качества услуг в профессиональной деятельности;
- навыки** (опыт деятельности):
- владеть методами и приемами развития технологии и выбора оптимальных сервисных процессов в различных сферах;
- навыками применения профессиональных функций в сфере сервиса в различных структурах;
- навыками самоорганизации и самообразования, управления собственным временем;
- навыками межкультурной коммуникации;
- основами профессиональной речевой коммуникации;
- основными навыками оформления документов;
- навыками эффективной межличностной коммуникации, разрешения конфликтов и группового взаимодействия;
- общеправовыми знаниями в различных сферах деятельности;
- навыками применения правовых норм в различных сферах деятельности;
- навыками применения системного подхода для решения поставленных задач;

Прохождение практики ориентировано на следующие:

области и (или) сферы профессиональной деятельности:

33 Сервис, оказание услуг населению (торговля, техническое обслуживание, ремонт, предоставление персональных услуг, услуги гостеприимства, общественное питание и пр.) (в сфере оказания услуг и сервисного обслуживания);

типы задач профессиональной деятельности: организационно-управленческий.

3. Место практики в структуре образовательной программы

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

Учебная практика (ознакомительная практика) является обязательным разделом основной образовательной программы подготовки бакалавров. Она представляет собой вид учебных занятий, непосредственно ориентированных на профессионально-практическую подготовку обучающихся.

Учебная практика (ознакомительная практика) представляет собой логическое продолжение теоретического обучения во 2 семестре для очной формы обучения и в 4 семестре – для заочной.

В связи с этим практика базируется на освоении учебных дисциплин:

- Правовое регулирование профессиональной деятельности;
- Основы сервисной деятельности;
- Русский язык и культура речи;
- Иностранный язык;
- Тренинг личностного развития;
- Логика;
- Социология;
- Информационные технологии в сервисной деятельности;
- Безопасность жизнедеятельности.

Для успешного освоения данной практики требуется наличие «входных» знаний, умений и навыков обучающихся, сформулированных в целях и задачах изучения каждой из вышеперечисленных дисциплин, а так же компетенции, приобретенные при их освоении.

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

Очная форма обучения: 1 курс, 2 семестр

	Наименование	Форма контроля	Фактическое кол-во ЗЕТ	Кол-во недель
1.	Учебная практика (ознакомительная практика)	Зачет	8	5 1/3

Заочная форма обучения: 2 курс, 4 семестр

	Наименование	Форма контроля	Фактическое кол-во ЗЕТ	Кол-во недель
1.	Учебная практика (ознакомительная практика)	Зачет	8	5 1/3

5. Содержание практики

Этапы практики и их содержание:

Подготовительный этап:

- выбор места прохождения практики;
- инструктивно-методическое занятие 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;
- проанализировать основы сервисной деятельности в различных сферах;
- 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.
- 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.

Формой текущего контроля являются регулярные консультации преподавателя - руководителя практики от кафедры; контроль со стороны руководителя практики по месту ее прохождения.

6. Формы отчетности по практике

Формами отчетности по практике являются: отзыв-характеристика, дневник прохождения практики, отчет о прохождении практики, которые обучающиеся предоставляют для прохождения промежуточной аттестации по практике.

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

7.1 Примерный перечень оценочных средств

Оценочные средства представляют собой задания, обязательные для выполнения студентом на практике, позволяющие ему приобрести теоретические знания, практически умения (навыки) и опыт, а также решать задачи, связанные с будущей профессиональной деятельностью. Включают в себя:

- задания для текущего контроля уровня успеваемости, оценивающие ход прохождения учащимися практики:

Типовое задание на учебную практику (ознакомительную практику) в высшем учебном заведении

1. Изучить организационно-управленческую структуру места прохождения практики.
2. Проанализировать основные виды деятельности места прохождения практики;
3. Изучить задачи и функции основных подразделений, ознакомление с должностными обязанностями
4. Проанализировать уровень и состояние осуществления сервисной деятельности ВУЗа;
5. Ознакомится с текущим документооборотом организации, связанных с обслуживанием клиентов и оказания услуг.
6. Изучить правила деловой коммуникации с клиентами и персоналом ВУЗа в процессе обслуживания;
7. Изучить процесс обслуживания потребителей, его основные формы, методы и правила обслуживания;
8. Анализ проблем обслуживания потребителей в организации в современных условиях.
9. Анализ управления качеством услуг в сервисной деятельности
10. Анализ организации процесса предоставления услуги потребителю.
11. Составить письменный отчет по практике
12. Текст выступления на 10 мин.
13. Презентация выступления
14. Ответы на вопросы преподавателя, связанные с приобретением компетенций в ходе прохождения практики.

Типовое задание на учебную практику (ознакомительную практику) в сторонних организациях

1. Изучить организационно-управленческую структуру места прохождения практики.
2. Проанализировать основные виды деятельности места прохождения практики;
3. Изучить задачи и функции основных подразделений, ознакомление с должностными обязанностями
4. Проанализировать уровень и состояние осуществления сервисной деятельности на предприятии (организации);
5. Ознакомится с текущим документооборотом организации, связанных с обслуживанием клиентов и оказания услуг.
6. Изучить правила деловой коммуникации с клиентами и персоналом предприятия (организации) в процессе обслуживания;
7. Изучить процесс обслуживания потребителей, его основные формы, методы и правила обслуживания;

8. Анализ проблем обслуживания потребителей в организации в современных условиях.
9. Анализ управления качеством услуг в сервисной деятельности
10. Анализ организации процесса предоставления услуги потребителю.
11. Составить письменный отчет по практике
12. Текст выступления на 10 мин.
13. Презентация выступления
14. Ответы на вопросы преподавателя, связанные с приобретением компетенций в ходе прохождения практики.

- задания для промежуточной аттестации обучающихся, обеспечивающие оценивание промежуточных и окончательных результатов прохождения практики:

Список примерных вопросов к защите отчета 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?

Также для проведения текущей аттестации могут быть использованы следующие варианты:

- представление руководителю собранных и систематизированных материалов;
- представление и защита руководителю материалов (планы, тезисы) для написания научной статьи;
- участие в студенческих конференциях;

Для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике могут быть использованы следующие варианты:

- собеседование;
- представление и защита руководителю отчетов о проделанной работе;
- выступление на заседании кафедры;
- обсуждение результатов прохождения практики на заседании кафедры.

7.2 Образцы оценочных средств для проведения текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по практике

Оценочные средства для проведения текущего контроля успеваемости

В качестве оценочного средства, позволяющего оценить ход прохождения учащимся практики, 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.

Образец заполнения дневника

Дата	Вид выполняемой работы	Отметка о выполнении	Подпись руководителя
	Сбор и анализ информации для выполнения задания по практике		
	Подготовка к выполнению задания по практике: изучение полученной информации, данных; подбор и изучение необходимой литературы		
	Характеристика организации и ее особенности (основные виды деятельности места прохождения практики; задачи и функции основных подразделений)		
	Проанализировать основные должностные обязанности и применения профессиональных функций в сфере сервиса в различных структурах;		
	Проанализировать уровень и состояние осуществления сервисной деятельности на предприятии (организации)		
	Мониторинг основных документов, связанных с обслуживанием клиентов и оказания услуг.		
	Изучить правила деловой коммуникации с клиентами и персоналом предприятия (организации) в процессе обслуживания;		
	Проанализировать процесс обслуживания потребителей, его основные формы, методы и правила обслуживания;		
	Анализ проблем обслуживания потребителей в организации в современных условиях.		
	Анализ управления качеством услуг в сервисной деятельности		
	Анализ организации процесса предоставления услуги потребителю.		
	Подготовка и написание отчета		
	Защита отчета		

Также дневник служит дополнительным оценочным средством при проведении промежуточной аттестации по практике (на защиту обучающийся обязан предоставить заполненный дневник и отчет о прохождении учебной практики; по окончании практики обучающийся наряду с отчетом сдает дневник практики).

Оценочные средства для проведения промежуточной аттестации по практике

ОТЧЕТ ПО ПРАКТИКЕ

Отчет по учебной практике сдается руководителю вместе с дневником. 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,
- 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 практикант в ходе прохождения практики,
- материалы, которые обучающийся использовал в ходе практики,
- свои выводы, замечания, предложения.

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 практикант 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 объем отчета может быть увеличен.

Защита отчета о прохождении практики проходит в форме зачета. На защите обучающиеся представляют дневник прохождения практики, отчет и отзыв-характеристику непосредственного руководителя практики и, по возможности, наработанные практические материалы. Результаты защиты отчета по практике отражаются в зачетной книжке студента.

7.3 Система оценивания результатов и критерии выставления оценок в ходе промежуточной аттестации по практике

При форме контроля «зачет» для оценки результатов прохождения обучающимися практики по итогам защиты отчета о практике используется система оценивания, включающая следующие оценки – «зачтено», «не зачтено». Оценки выставляются в соответствии с приведенными ниже критериями:

«зачтено»

- обучающийся полностью выполнил программу практики;
- обучающийся имеет собственноручно заполненный дневник, в котором отражены виды работ, выполненные в течение всех дней 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 имеет собственноручно заполненный с грубыми нарушениями дневник, в котором отражены не все виды работ, выполненные в течение практики, или не имеет заполненного дневника;
- 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 практик или не подготовил его;
- обучающийся не защитил индивидуальный отчёт 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. MS Windows 10 Pro;
2. MS Office 2010;
3. СПС Консультант Плюс;
4. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека Онлайн» - <https://biblioclub.ru/>
5. Электронная библиотечная система IPR BOOKS - <http://www.iprbookshop.ru/>

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, читальный зал (парты, стулья, методические материалы, ноутбук)
- 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 учебной и производственных 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.