

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)

Институт туризма и предпринимательства



УТВЕРЖДАЮ:

Директор института

Яресь О.Б.

2021 г.

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**Производственная (преддипломная)**

(наименование типа практики)

**43.03.01 «Сервис»**

(код и наименование направления подготовки)

**Социокультурный сервис**

направленность (профиль) подготовки

г. Владимир

2021

## **Вид практики – производственная**

В соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» производственная практика является разделом основной профессиональной образовательной программы высшего образования программы бакалавриата (ОПОП ВО) и проводится в соответствии с утвержденным учебным планом и графиком учебного процесса.

**Тип практики** – преддипломная практика.

### **1. Цели производственной практики**

Целью производственной (преддипломной) практики является закрепление и углубление теоретических знаний, полученных студентом в процессе обучения в вузе, приобретение и совершенствование профессиональных умений и навыков, формирование соответствующих компетенций, использование технологических и информационно-коммуникативных технологий, получение студентами навыков самостоятельной работы, систематизации, обработки фактического материала по заданной тематике ВКР, проведение самостоятельного исследования в соответствии с выбранной темой ВКР. Цель практики отвечает общим целям ОПОП подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис» профиль «Социокультурный сервис».

### **2. Задачи производственной (преддипломной) практики**

- ознакомиться с литературой, в которой освещается отечественный и зарубежный опыт деятельности фирм и организаций конкретной отрасли, в которой функционирует выбранный объект исследования;
- изучить методические указания, нормативные документы по исследуемому вопросу и отраслевые инструкции, действующие в настоящее время и регламентирующие работу организации;
- собрать фактический материал, сделать необходимые выписки из служебной документации предприятия, ознакомиться с информацией по теме ВКР, собрать и подготовить необходимый графический материал;
- обобщить собранный материал, определить его достаточность и достоверность для выполнения ВКР, с последующим оформлением отчета по практике;
- обобщить и подготовить основные результаты: подготовка научных докладов для выступления на конференциях и статей для публикации.

### **3. Способы проведения - стационарный или выездной**

Производственная (преддипломная) практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности, является *стационарной или выездной*. Студенты проходят производственную практику в сервисных организациях.

### **4. Формы проведения - дискретно**

Производственная практика (преддипломная) проводится на четвертом курсе, в восьмом семестре. Формы проведения производственной практики определяются учебным планом и осуществляются *непрерывным циклом* в сроки, определенные графиком учебного процесса

Инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляются места практик по их желанию, с учетом их возможностей и особенностей.

## 5. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении практики, соотнесенных с установленными в образовательной программе индикаторами достижения компетенций

Производственная практика выполняется в тесном учебном и социальном общении обучающихся между собой, сотрудниками профильных организаций, с преподавателями, что обеспечивает формирование их профессиональных компетенций. В результате прохождения производственной (преддипломной) практики студент должен приобрести следующие компетенции, в соответствии с ФГОС ВО:

Коды компетенции	Результаты освоения ОПОП <i>Содержание индикатора компетенции)</i>	Перечень планируемых результатов при прохождении учебной практики**
ОПК-1	<i>Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса</i>	
ОПК-1.2.	Использует технологические новации и специализированные программные продукты в сфере сервиса	<i>Знать:</i> технологические новации и специализированные программные продукты в сфере сервиса; <i>Уметь:</i> определять задачи в профессиональной деятельности, решать поставленные задачи использовать технологические новации и специализированные программные продукты в сфере сервиса; <i>Владеть:</i> навыками использования технологических новаций и специализированных программных продуктов в сфере сервиса.
ОПК-2	<i>Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью</i>	
ОПК-2.1.	Определяет цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса	<i>Знать:</i> основные цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; <i>Уметь:</i> определять основные цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса; <i>Владеть:</i> навыками определения основных целей и задач управления структурными подразделениями предприятий сферы сервиса.
ОПК-3	<i>Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности</i>	
ОПК-3.1.	Оценивает качество оказания сервисных услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон	<i>Знать:</i> признаки оценки качества оказания сервисных услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; <i>Уметь:</i> оценивать качество оказания сервисных услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон; <i>Владеть:</i> навыками оценки качества оказания сервисных услуг с учетом мнения потребителей и заинтересованных сторон.
ОПК-4	<i>Способен осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов</i>	
ОПК-4.1.	Осуществляет мониторинг рынка услуг, изучение рынка, потребителей, конкурентов	<i>Знать:</i> понятия рынка услуг, потребителей, конкурентов; <i>Уметь:</i> мониторить рынок услуг, изучать потребителей, конкурентов;

		<i>Владеть:</i> навыками мониторинга рынка услуг, изучения рынка, потребителей, конкурентов.
ОПК-5	<i>Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности</i>	
ОПК-5.1.	Определяет, анализирует, оценивает производственно-экономические показатели сервисных предприятий	<i>Знать:</i> производственно-экономические показатели сервисных предприятий; <i>Уметь:</i> определять, анализировать, оценивать производственно-экономические показатели сервисных предприятий; <i>Владеть:</i> навыками определения, анализа, оценки производственно-экономических показателей сервисных предприятий.
ОПК-6	<i>Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса</i>	
ОПК-6.1	Осуществляет поиск и обоснованно применяет необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в избранной профессиональной области	<i>Знать:</i> необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в сервисе; <i>Уметь:</i> осуществлять поиск и применять необходимую нормативно-правовую документацию для деятельности в сервисе; <i>Владеть:</i> навыками применения необходимой нормативно-правовой документации для деятельности в сервисе.
ОПК-7	<i>Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности</i>	
ОПК-7.1.	Обеспечивает безопасность обслуживания потребителей сервисных услуг	<i>Знать:</i> правила безопасного обслуживания потребителей сервисных услуг; <i>Уметь:</i> обеспечивать безопасность обслуживания потребителей сервисных услуг; <i>Владеть:</i> навыками обеспечения безопасности обслуживания потребителей сервисных услуг.
ОПК-8	<i>Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности</i>	
ОПК 8.2.	Осуществляет выбор современных информационных технологий и программных средств при решении задач профессиональной деятельности	<i>Знать:</i> современные программные пакет в сервисе; <i>Уметь:</i> выбирать современные информационные технологии и программные средств при решении задач в сервисе; <i>Владеть:</i> навыками выбора современных информационных технологий и программных средств при решении задач в сервисе.
ПК-1	Способен к разработке и совершенствованию клиентских отношений с учетом требований потребителя	
ПК-1.1.	Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	<i>Знать:</i> основные клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; <i>Уметь:</i> применять клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности; <i>Владеть:</i> навыками применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности.
ПК-3	Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	
ПК-3.1.	Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами	<i>Знать:</i> особенности управления проектами; <i>Уметь:</i> применять теоретические знания и практические приемы управления проектами; <i>Владеть:</i> теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами.

ПК-3.2.	Применяет методы управления проектами	<i>Знать:</i> методы управления проектами; <i>Уметь:</i> применять методы управления проектами; <i>Владеть:</i> умением применять методы управления проектами.
ПК-4	<i>Способен к разработке технологии процесса сервиса</i>	
ПК-4.1.	Выбирает материальные ресурсы, оборудование для осуществления процесса сервиса	<i>Знать:</i> основные материальные ресурсы для осуществления процесса сервиса; <i>Уметь:</i> выбирать основные материальные ресурсы для осуществления процесса сервиса; <i>Владеть:</i> навыками отбора основных материальных ресурсов для осуществления процесса сервиса.
ПК-7	<i>Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с потребителями, организациями в сфере сервисных услуг, их объединениями и органами власти</i>	
ПК-7.1.	Выстраивает взаимодействие с заинтересованными сторонами (потребителями, организациями, их объединениями и органами власти)	<i>Знать:</i> особенности взаимодействия с заинтересованными сторонами; <i>Уметь:</i> выстраивать взаимодействие с заинтересованными сторонами; <i>Владеть:</i> навыками выстраивания взаимодействия с заинтересованными сторонами.
ПК-7.3.	Осуществляет консультирование заинтересованных сторон по вопросам оказания сервисных услуг	<i>Знать:</i> особенности консультирования заинтересованных сторон по вопросам оказания сервисных услуг; <i>Уметь:</i> консультировать заинтересованные стороны по вопросам оказания сервисных услуг; <i>Владеть:</i> навыками консультирования заинтересованных сторон по вопросам оказания сервисных услуг.
ДПК-1	<i>Готовность к участию в проведении исследований рынка услуг и потребителей</i>	
ДПК-1.1.	Применяет основные современные методы и технологии сбора, обработки и анализа рыночной информации, технологических и управленческих инноваций в избранной сфере деятельности	<i>Знать:</i> основные современные методы и технологии сбора, обработки и анализа рыночной информации, инновации в избранной сфере деятельности; <i>Уметь:</i> применять основные современные методы и технологии сбора, обработки и анализа рыночной информации, инновации в избранной сфере деятельности; <i>Владеть:</i> умением применять основные современные методы и технологии сбора, обработки и анализа рыночной информации, инновации в избранной сфере деятельности.

## 6. Место практики в структуре ОПОП, объем и продолжительность практики

Производственная (преддипломная) практика относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, учебного плана, Блока 2 (раздел Б.2.О.02 (П) «Производственная (преддипломная) практика») в соответствии с ФГОС ВО по направлению 43.03.01 – «Сервис».

Объем практики составляет 18 зачетных единицы (648 часов), продолжительность 12 недель.

Практика проводится:

- в 8 семестре для студентов очной формы обучения.
- в 7 семестре для студентов заочной формы обучения (3 года 6 месяцев).

## 7. Структура и содержание производственной (преддипломной) практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы, на практике включая самостоятельную работу (СР) студентов и трудоемкость (в часах)			Формы текущего контроля	
		Всего, в т. ч.	Контактная работа			СРС
			СР под руководством	Консультация		
1	<i>Подготовительный этап</i>	2	2			
1.1.	Проведение организационного собрания. Определение цели и задач практики. Знакомство с требованиями по оформлению отчетов и дневников по практике	1	1		Собеседование	
1.2	Выдача заданий на практику	1	1		Раздел отчета	
2	<i>Основной этап (практический)</i>	452	152	300		
2.1	Инструктаж по ОТ и ПБ	2	2		Раздел отчета	
2.2	Определение темы исследования, его проблематики. Сбор информации по индивидуальному заданию. По теме исследования проводится работа с литературой и источниками. Комплексная обработка информации по теме; исследования проблем в области сервиса.	86	26	60	Раздел отчета	
2.3	Ознакомление с литературой, в которой освещается отечественный и зарубежный опыт деятельности фирм и организаций сервисной отрасли, в которой функционирует выбранный объект исследования.	86	26	60	Раздел отчета	
2.4	Изучение методических указаний, нормативных документов по исследуемому вопросу и отраслевых инструкций, действующих в настоящее время и регламентирующих работу организации.	86	26	60	Раздел отчета	
2.5	Сбор фактического материала, составление необходимых выписок из служебной документации предприятия, сбор и подготовка необходимого графического материала.	96	36	60	Раздел отчета	
2.6	Обобщение собранного материала, определение его достаточности и достоверности для выполнения задания по практике с последующим оформлением отчета по практике.	96	36	60	Раздел отчета	
3	<i>Заключительный этап</i>	194	74	72		
3.1	Составление отчета, заполнение дневника по итогам производственной (преддипломной)	96	36	36	Дневник, отчет	

	практики.					
3.2	Подготовка статьи по результатам проведенного исследования.	96	36	24	36	Статья
3.2	Сдача отчета по практике Проведение круглого стола или конференции по итогам производственной (преддипломной) практики.	2	2			<b>Зачет с оценкой</b>
	Итого:	<b>648</b>	<b>228</b>	<b>48</b>	<b>372</b>	

## 8. Формы отчетности по практике

Основанием для допуска к промежуточной аттестации по практике и ее зачета служат:

- дневник практики
- отчет по практике;
- отзыв руководителя практики от организации;
- оценочный лист (Приложение 1).

Дневник практики ведется обучающимся и является для него обязательным отчетным документом. В дневник практики руководитель практики от предприятия пишет отзыв и выставляет оценку проделанной студентом работы, даёт характеристику качественного уровня ее выполнения, характеристику инициативности, самостоятельности и дисциплинированности практиканта. Дневник скрепляется подписью руководителя практики от организации и ее печатью.

Оценочный лист заполняется руководителями практики от организации (закрепляется подписью и печатью организации) и кафедры.

Отчет по практике должен иметь следующую *структуру*:

- Титульный лист
- Содержание
- Введение
- Основной текст отчета
- Заключение
- Список использованных источников
- Приложения

Текст отчета разбивается на разделы и подразделы студентом самостоятельно.

*Титульный лист* должен содержать печать и подпись руководителя практики от предприятия, подписанный руководителями практики от кафедры и ответственного за практику от института.

Во *введении* необходимо отразить: название практики; место и сроки её прохождения; цели и задачи практики; содержание индивидуального задания; связь практики с теоретическим курсом обучения.

В *основной части* дается: характеристика предприятия; проводится анализ предоставляемых услуг и их ресурсное обеспечение; анализ организации технологических процессов в предприятии сферы сервиса и качества сервисного обслуживания; а также выполненное индивидуальное задание.

В *заключении* необходимо отразить: мероприятия, осуществленные в период практики; методы и способы достижения целей и задач практики; умения, навыки, опыт, приобретенные в период прохождения практики; выводы о результатах практики.

В *списке использованных источников* (не менее 10 источников) представляются все источники информации, которые были использованы при прохождении практики и при формировании отчета по производственной практике. К данным источникам относятся нормативно-правовые акты, учебная литература, интернет-ресурсы (в том числе адрес сайта

предприятия) и др.

В *приложении* обучающимся могут быть представлены формы следующих документов: копии учредительных документов (извлечений из них), копию лицензии (при необходимости), схему организационной структуры управления, таблицы и рисунки с данными (в том числе ассортиментный перечень услуг и др.), план размещения предприятия на местности, план-схема расположения производственных помещений и др.

#### ***Требования к оформлению и содержанию отчета по практике и его защита***

Отчет по практике должен быть оформлен в соответствии с требованиями действующего нормативного документа: ГОСТ 7.32-2001 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчет о научно-исследовательской работе. Структура и правила оформления».

Текст отчета излагается на стандартных листах белой бумаги формата А4, с одной стороны, без рамки. Размер шрифта – 14, межстрочный интервал 1,5, шрифт Times New Roman. Поля: левое – 30 мм, правое – 10 мм, верхнее – 20 мм, нижнее – 20 мм.

Объем отчета без приложений должен включать 20-25 страниц печатного текста.

Все страницы отчета нумеруются по порядку от титульного листа до последней страницы. Номер страницы начинают проставлять с введения, учитывая предыдущие страницы, в нижней части листа в правом углу без точки (шрифт Times New Roman, размер шрифта – 14).

Введение, каждый раздел (глава), заключение, список использованных источников, приложения начинаются с новой страницы, пункты на новую страницу не переносятся.

Иллюстрации, схемы, графики, диаграммы и т.д. должны носить название рисунок, их нумерация – сквозная. Под рисунками должна быть сделана подрисовочная надпись, которая оформляется 14 кеглем симметрично расположению рисунка (например, Рисунок 1 – ...).

Табличный материал оформляется в виде таблиц, в левом углу листа над заголовком таблицы помещают надпись «Таблица» с указанием ее номера (например, Таблица 1 –), нумерация также сквозная, заголовок таблицы пишется без абзацного отступа.

На все таблицы и рисунки должны быть приведены ссылки в тексте.

При наборе формул используется редактор формул. Нумерация формул – сквозная по всему тексту.

При оформлении нумерованных и маркированных списков следует придерживаться единообразия.

При цитировании текст заключается в кавычки и приводится в той грамматической форме, в которой дан в первоисточнике. Ссылка в тексте приводится в виде номера, заключенного в квадратные скобки, соответствующего литературному источнику или нормативному документу, приведенному в списке использованных источников, например, [12, с. 51] и т. д.

Список использованных источников оформляется в соответствии с ГОСТ Р 7.0.5–2008 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая ссылка. Общие требования и правила составления». Электронные ресурсы в списке литературы оформляются в соответствии с ГОСТ Р 7.0.100-2018 «Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления».

Более подробно правила оформления письменных работ см.: <http://op.vlsu.ru/index.php?id=4044>

#### ***Процедура защиты отчета о прохождении практики:***

Защита отчета по практике производится не позднее, чем через 10 дней после её окончания. На защите оценивается: полнота выполнения студентом программы практики;



качество изложения материала (аргументированность, четкость формулировок, доказательность выводов и рекомендаций); степень понимания студентом проблемных вопросов; качество оформления отчета.

*В выступлении* (не более 10 минут) студент: излагает содержание анализа предприятия; основные результаты знакомства с деятельностью конкретного подразделения организации и его сотрудников; собственные выводы по исследованию работы предприятия, предоставляет результаты выполнения индивидуального задания

*В ходе выступления* студенту могут задаваться вопросы, на которые должны быть даны полные ответы. *При подведении итогов практики* принимается во внимание уровень проведенной студентом работы.

*По результатам защиты* выставляются оценки: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «не удовлетворительно». Оценка «не удовлетворительно», полученная по результатам защиты отчета о прохождении практики, расценивается как академическая задолженность; студенту назначается повторная защита.

#### **Критерии оценивания прохождения производственной практики**

Оценка	Качественные показатели
«отлично» 91-100 баллов	Студент своевременно и успешно освоил программу практики, представил качественно выполненный отчет, представил все документы на защиту в установленные сроки. Защитное слово с четким представлением выполненных функций и приобретенных навыков, на вопросы преподавателя дает конкретные и четкие ответы.
«хорошо» 74-90 баллов	Студент успешно освоил программу практики, представил отчет о прохождении практики, представил все документы на защиту в установленные сроки. Защитное слово с представлением выполненных функций и приобретенных навыков, на вопросы комиссии дал ответы, есть замечания по оформлению отчета.
«удовлетворительно» 61-73 балла	Студентом освоена программа практики с некоторыми замечаниями, с отклонениями по срокам прохождения. Есть замечания по оформлению отчета, документы на защиту представлены оформленными не надлежащим образом. Защитная речь сбивчивая, нет четких представлений о приобретенных производственных навыках, ответы на вопросы не полные.
«неудовлетворительно» 60 и менее баллов	Студентом не освоена программа, нарушены сроки прохождения практики. Отзыв руководителя от предприятия отмечен на «удовлетворительно», отчет оформлен не надлежащим образом. Документы на защиту комиссии представлены не в полном объеме. Качество защиты неудовлетворительное, нет понятия о приобретенных навыках, на вопросы комиссии не дает ответов.

#### **9. Перечень информационных технологий, используемых при проведении практики, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

В процессе организации учебной (ознакомительной) практики применяются образовательные технологии:

- мультимедийные технологии;
- дистанционная форма консультаций во время прохождения этапов учебной практики и подготовки отчета;
- компьютерные технологии и программные продукты, необходимые для сбора и систематизации технико-экономической и финансовой информации, разработки рекомендаций и предложений, проведения требуемых программой практики расчетов, экономических обоснований и т.д. В частности, информационно-справочная система

«Консультант Плюс», IS-предприятие. Доступ к системам обеспечивается в компьютерных классах Института туризма и предпринимательства ВлГУ.

Аудитории для консультаций оборудованы компьютером для преподавателя и одним мультимедийным проектором, экраном (или монитором), учебной мебелью, а также компьютерные классы для самостоятельной работы студентов.

Компьютерное оборудование имеет соответствующее лицензионное программное обеспечение: MS-Office, Microsoft Windows, 7-Zip, AcrobatReader, САМО-Тур и т.д.

Каждый обучающийся в течение всего периода прохождения практики обеспечен индивидуальным неограниченным доступом к электронно-библиотечным системам (электронным библиотекам) и к электронной информационно-образовательной среде организации. Данные электронно-библиотечные системы (электронные библиотеки) и электронная информационно-образовательная среда обеспечивают возможность доступа обучающегося из любой точки, в которой имеется доступ к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», как на территории университета, так и вне его.

При выполнении различных работ на учебной практике используются базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

<http://www.businesspress.ru> — архив изданий сервера «Деловая пресса»;

<http://www.consultant.ru> — справочная правовая система «Консультант-Плюс»;

<http://www.garant.ru> — информационно-правовой портал «Гарант»;

<http://www.rbc.ru> — РосБизнесКонсалтинг;

<http://www.gks.ru> – Федеральная служба Государственной статистики

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

Наименование литературы: автор, название, вид издания, издательство	Год издания	КНИГООБЕСПЕЧЕННОСТЬ
		Наличие в электронном каталоге ЭБС
1	2	3
Основная литература		
1. Руденко Л.Л. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Руденко Л.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 208 с.	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/83149.html">http://www.iprbookshop.ru/83149.html</a> .
2. Романович Ж.А. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: учебник/ Романович Ж.А., Калачев С.Л.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2018.— 284 с.	2018	<a href="http://www.iprbookshop.ru/85647.html">http://www.iprbookshop.ru/85647.html</a> .
3. Производственная практика: преддипломная практика: методические указания для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Туризм». — Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 29 с. — ISBN 2227-8397.	2018	<a href="http://www.iprbookshop.ru/77961.html">http://www.iprbookshop.ru/77961.html</a>

Дополнительная литература		
3. Виноградова С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.— Электрон. текстовые данные. - М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 207 с.	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/83130.html">http://www.iprbookshop.ru/83130.html</a> .
4.Сервис: организация, управление, маркетинг [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Е.Н. Волк [и др.]. - Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2019.— 250 с.	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/85432.html">http://www.iprbookshop.ru/85432.html</a> .
5. Мальшина Н.А. Сервисология: потребности человека [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А., Ермакова Н. И.— Электрон. текстовые данные. - М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2019.— 144 с.	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/83145.html">http://www.iprbookshop.ru/83145.html</a> .
6. Акимова Е.М. Производственные практики и научно-исследовательская работа: менеджмент: учебно-методическое пособие / Акимова Е.М., Верстина Н.Г., Кисель Т.Н.. — Москва: МИСИ-МГСУ, ЭБС АСВ, 2019. — 33 с. — ISBN 978-5-7264-2021-9.	2019	<a href="http://www.iprbookshop.ru/101822.html">http://www.iprbookshop.ru/101822.html</a>
7. Минько Э.В. Организация учебно-производственных практик и итоговой аттестации студентов учебное пособие / Минько Э. В., Минько А. Э. — Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2017. — 58 с. — ISBN 978-5-4486-0067-8.	2017	<a href="http://www.iprbookshop.ru/70615.html">http://www.iprbookshop.ru/70615.html</a> - DOI: <a href="https://doi.org/10.23682/70615">https://doi.org/10.23682/70615</a>

#### Периодические издания

1. Сервис в России и за рубежом [Электронный ресурс]: сайт сетевого научного журнала. – Режим доступа: <http://service-rusjournal.ru/>
2. Менеджмент в России и за рубежом [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mevriz.ru> (дата обращения: 08.06.2016).
3. Российский журнал менеджмента. Научно-исследовательский журнал. Издан по инициативе Высшей школы менеджмента СПбГУ [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://rjm.spbu.ru/>
4. Научный журнал "СЕРВИС PLUS" [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://philosoph.ru/>
5. Журнал «Клиентинг и управление клиентским портфелем» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <https://www.grebennikov.ru/product/10>

#### Интернет-ресурсы

6. Система КонсультантПлюс - <http://www.consultant.ru>.
7. Электронная библиотечная система Владимирского государственного университета - <http://library.vlsu.ru/>

8. электронная библиотечная система - IPRbooks <http://www.iprbookshop.ru/>
9. Научный журнал «Сервис plus» - <http://philosoph.ru/>
10. Интернет журнал «Территория клиента» - <https://tkjournal.ru/>
11. Библиографическая и реферативная база данных научных публикаций Scopus - URL:<http://www.scopus.com/>;
12. База данных международных индексов научного цитирования Web of Science - URL: [webofscience.com](http://www.webofscience.com)

#### **Ссылки на библиотеку ВлГУ**

- печатные издания — в разделе «Электронный каталог» или по адресу: <http://index.www1.vlsu.ru/cgi-bin/zgate?init+test.xml.simple.xml+rus>
- внутривузовские издания ВлГУ (электронные варианты литературы) по адресу: <http://dspace.www1.vlsu.ru/>
- Список периодических изданий, выписываемых НБ ВлГУ по адресу: [http://library.vlsu.ru/index.php?option=com\\_content&view=article&id=98&Itemid=79](http://library.vlsu.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=98&Itemid=79)
- «Электронно-библиотечные системы» переход через сайт библиотеки ВлГУ по адресу: <http://library.vlsu.ru/>  
Доступ к другим Интернет-ресурсам через библиотеку ВлГУ по адресу: [http://library.vlsu.ru/index.php?option=com\\_content&view=article&id=70&Itemid=75](http://library.vlsu.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=70&Itemid=75)

#### **11. Материально-техническое обеспечение учебной (ознакомительной) практики**

Для проведения практики (кабинетные исследования) используется материально-техническая база вуза, обеспечивающая проведение исследований, предусмотренных программой практики и соответствующая действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

В случае проведения практики в ВлГУ ее материально-технической базой является материально-техническая база университета, которая соответствует действующим противопожарным правилам и нормам. Все кабинеты, аудитории и лаборатории оснащены противопожарной сигнализацией, обслуживаемой специализированной организацией и находятся в исправном состоянии. В Институте туризма и предпринимательства ВлГУ имеются компьютерные классы, оснащенные пакетами программ (пакет MS-Office, Microsoft Windows, 7-Zip, AcrobatReader; СПС «Консультант Плюс», 1С-Предприятие, САМО-Тур).

В библиотеке вуза студентам обеспечивается доступ к справочной, научной и учебной литературе, монографиям и периодическим научным изданиям по направлению подготовки.

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

## ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ

результатов прохождения **ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ (ПРЕДДИПЛОМНОЙ)** практики

по направлению подготовки **43.03.01 «Сервис»**  
 Наименование профильной организации

Студент \_\_\_\_\_ Институт **туризма и предпринимательства**  
 (Фамилия, И., О.)

Группа \_\_\_\_\_ Курс \_\_\_\_\_ Кафедра **«Туризм и сервис»**

Оценочный материал

ОБЩАЯ ОЦЕНКА <i>(отмечается руководителем практики от профильной организации знаком * в соответствующих позициях графы «оценка»)</i>		Оценка				
		5	4	3	2	
1	Уровень подготовленности студента к прохождению практики					
2	Умение правильно определять и эффективно решать основные задачи					
3	Степень самостоятельности при выполнении задания по практике					
4	Инициативность					
5	Оценка трудовой дисциплины					
6	Оценка уровня выполнения индивидуальных заданий					
№ по ФГОС	СФОРМИРОВАННЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРАКТИКИ КОМПЕТЕНЦИИ <i>(отмечаются руководителем практики от университета знаком * в соответствующих позициях графы «оценка»)</i>	Оценка				
		5	4	3	2	
Общепрофессиональные	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 туристского рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов				
	ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности				
	ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса				
	ОПК-7	Способен обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности				

	ОПК-8	Способен понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности				
Профессиональные	ПК-1	Способен к разработке и совершенствованию клиентских отношений с учетом требований потребителя				
	ПК-3	Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса				
	ПК-4	Способен к разработке технологии процесса сервиса				
	ПК-7	Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с потребителями, организациями в сфере сервисных услуг, их объединениями и органами власти				
Дополнительные	ДПК-1	Готовность к участию в проведении исследований рынка услуг и потребителей				
<b>ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА</b> (определяется средним значением оценок по всем пунктам)						

Замечания и  
пожелания \_\_\_\_\_

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

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

М.П. \_\_\_\_\_  
(число и подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Владимирский государственный университет  
имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых»  
(ВлГУ)

Институт туризма и предпринимательства  
Кафедра туризма и сервиса

**ОТЧЕТ**  
**о прохождении производственной (преддипломной) практики**

студента \_\_\_\_\_ курса  
(Ф.И.О.)

Направление подготовки: 43.03.01 «Сервис», профиль «Социокультурный сервис» \_\_\_\_\_  
(код и наименование направления подготовки)

Место прохождения практики \_\_\_\_\_

Срок практики с «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. по «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Руководитель практики от предприятия (организации)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., должность)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

М.П.

Руководитель практики от ИТиП

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., должность)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Ответственный за практику от ИТиП

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О., должность)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

Утверждаю  
 Зав. кафедрой \_\_\_\_\_ Л. Г. Гужова  
 « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

**ЗАДАНИЕ**  
**на производственную (преддипломную) практику**

студента \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество)

\_\_\_\_\_ курса, направления 43.03.01 «Сервис», профиль (направление) подготовки –  
 «Социокультурный сервис» \_\_\_\_\_

группы \_\_\_\_\_

Предприятие \_\_\_\_\_

Последовательность прохождения практики (дата) \_\_\_\_\_

1. За время прохождения практики необходимо изучить вопросы, предусмотренные программой по всем разделам: (Примечание: задание должно быть приложено к отчету по практике (вторым листом после титульного листа)).

2. Провести сбор научной информации для разработки темы

3. Выбрать методы и средства решения поставленных задач

4. Систематизировать научный и практический материал

5. Составить библиографию по тематике проводимых исследований

6. Выполнить задание по нормативно-правовой базе реализации коммерческой деятельности в сфере сервиса и гостеприимства

*Индивидуальное задание:*

1. Указать какие технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.

2. Указать, как надо осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью.

3. Указать, как надо обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.

4. Указать, как надо осуществлять исследование туристского рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов.

5. Указать, как надо принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности.

6. Указать, как надо применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса.

7. Указать, как надо обеспечивать безопасность обслуживания потребителей и соблюдение требований заинтересованных сторон на основании выполнения норм и правил охраны труда и техники безопасности.

8. Указать, как надо понимать принципы работы современных информационных технологий и использовать их для решения задач профессиональной деятельности.

9. Указать, как надо разрабатывать и совершенствовать клиентские отношения с учетом требований потребителя.

10. Указать, как надо осуществлять деятельность по управлению проектами в сфере сервиса?

11. Указать, как надо разрабатывать технологии процесса сервиса.



12. Указать, как надо предоставлять услуги в условиях взаимодействия с потребителями, организациями в сфере сервисных услуг, их объединениями и органами власти.

13. Указать, как надо участвовать в проведении исследований рынка услуг и потребителей.

Отчет по практике составить к \_\_\_\_\_

Задание выдал: \_\_\_\_\_ (ФИО. руководителя практики от университета)

Задание получил: \_\_\_\_\_ (подпись студента, дата)

Рабочую программу составил к.т.н. доцент каф. ТИС Старошиф Ю.И. Кошечко

Рецензент

(представитель работодателя): ГАУВО СОЦ «Олимп», зам. директора Секина Ю.И.

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры: ТИС

Протокол № 1 от 30.08.21 года

Заведующий кафедрой ТИС Тутова М.П.  
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии  
направления: 43.03.01, Сервис

Протокол № 1 от 30.08.21 года

Председатель комиссии Краснева М.В.  
(ФИО, подпись)