

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 УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

**Учебная (ознакомительная)**

(наименование типа практики)

**43.03.01 «Сервис»**

(код и наименование направления подготовки)

**Социокультурный сервис**

направленность (профиль) подготовки

г. Владимир

2021

## **Вид практики – учебная**

В соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» учебная 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 – ознакомительная практика.**

### **1. Цели учебной практики**

Целью учебной (ознакомительной) практики является ознакомление студентов с основными видами и задачами будущей профессиональной деятельности на базе действующих предприятий, приобретение первоначального практического опыта и первичных профессиональных навыков и компетенций, закрепление, систематизация и расширение знаний, полученных в ходе теоретической подготовки обучающихся. Цель практики отвечает общим целям ОПОП подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис» профиль «Социокультурный сервис».

### **2. Задачи учебной практики**

Задачами учебной (ознакомительной) практики являются:

- углубление и закрепление знаний и умений, полученных в период теоретического обучения;

- привитие интереса к профессии, потребности в получении качественного профессионального образования;

- формирование целостной картины предстоящей профессионально-практической деятельности;

- ознакомление с различными предприятиями социокультурного сервиса на рынке услуг (питания, размещения, бытового обслуживания, культуры и т.п.), их характеристикой и особенностями деятельности;

- ознакомление с организационно-управленческой структурой предприятий социокультурного сервиса, направлением их деятельности, содержанием и формами работы;

- освоение технологии предоставления сервисных услуг;

- формирование умения работать в команде;

- изучение и анализ различных показателей деятельности сервисного предприятия.

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

Учебная (ознакомительная) практика по получению первичных профессиональных навыков работы является, *стационарной*. Студенты проходят учебную практику на кафедре.

Для студентов организуются посещения социальных и культурных объектов г. Владимира и Владимирской области, а также выезды по однодневным экскурсионным маршрутам Владимирской области и России.

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

Учебная практика (ознакомительная) проводится на первом курсе, во втором семестре, в летний период, после завершения летней сессии. Формы проведения учебной 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**

Учебная 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 учебной (ознакомительной) практики студент должен приобрести следующие компетенции, в соответствии с ФГОС ВО:

Коды компетенции	Результаты освоения ОПОП <i>Содержание индикатора компетенции/ компетенций/ достижения</i>	Перечень планируемых результатов при прохождении учебной практики**
УК-3	<i>Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде</i>	
УК-3.2.	Умеет строить отношения с окружающими людьми, с коллегами	<i>Знать:</i> коммуникативные техники и технологии делового общения. <i>Уметь:</i> выстраивать систему взаимоотношений с поставщиками и потребителями услуг, коллегами, с учетом качественного выполнения договорных обязательств. <i>Владеть:</i> навыками ведения переговоров с поставщиками и потребителями услуг;
УК-5	<i>Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</i>	
УК-5.2	Умеет вести коммуникацию с представителями иных национальностей и конфессий с соблюдением этических и межкультурных норм.	<i>Знать:</i> технологии и общие закономерности взаимодействия с потребителями в сфере сервиса; - особенности обслуживания потребителей с учетом этнокультурных, исторических и религиозных традиций; <i>Уметь:</i> выбирать и применять эффективные технологии обслуживания потребителей услуг; <i>Владеть:</i> методами реализации сервисных услуг.
УК-9	<i>Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности</i>	
УК-9.2.	Умеет применять экономические знания при выполнении практических задач; принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	<i>Знать:</i> специфику работы предприятий социокультурного сервиса; <i>Уметь:</i> применять полученные экономические знания при выполнении практических задач; <i>Владеть:</i> - методами и технологиями решения задач в сфере сервиса.

Продолжение таблицы

УК-9.3	Владеет навыками применения основных положений и методов экономических наук при решении социальных и профессиональных задач	<i>Знать:</i> основные положения и методы экономических наук, необходимые для решения социальных и профессиональных задач <i>Уметь:</i> принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности <i>Владеть:</i> навыками разрешения проблемных ситуаций, возникающих при решении социальных и профессиональных задач.
ОПК-1	<i>Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса</i>	
ОПК-1.1	Осуществляет поиск, анализ, отбор технологических новаций и современных программных продуктов в профессиональной деятельности	<i>Знать:</i> технологические новации и современные программные продукты, применяемые в работе предприятий социокультурного сервиса; <i>Уметь:</i> применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса для решения профессиональных задач; <i>Владеть:</i> навыками использования технологических новаций и специализированных программных продуктов в сфере сервиса.
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> нормативно-правовую базу, регламентирующую профессиональную деятельность в области сервиса <i>Уметь:</i> решать профессиональные задачи в области избранных видов профессиональной деятельности <i>Владеть:</i> навыками применения нормативно-правовых документов при решении задач в области сервиса

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

Учебная (ознакомительная) практика относится к части, формируемой участниками образовательных отношений, Блока 2 (раздел Б.2.0.01 (У) «Учебная (ознакомительная) практика») в соответствии с ФГОС ВО по направлению 43.03.01 – «Сервис».

Объем практики составляет 3 зачетных единицы (108 часов), продолжительность 2 недели.

Практика проводится:

– во 2 семестре для студентов очной формы обучения, в июле, после сдачи студентами экзаменационной сессии.

## 7. Структура и содержание учебной (ознакомительной) 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	1	1		Собеседование	
1.2	Выдача заданий на практику	1	1		Раздел отчета	
2	<i>Основной этап (практический)</i>	80	60	20		
2.1	Инструктаж по ОТ и ПБ	2	2		Раздел отчета	
2.2	Посещение предприятий социокультурного сервиса в ходе экскурсионных программ. Сбор материалов и начало его систематизации (в соответствии с заданием)	18	14		Раздел отчета	
2.3	Характеристика объектов социокультурного сервиса, организация досуговых мероприятий с применением сервисных технологий. Выполнение (индивидуальной) работы под руководством преподавателя. Сбор информации, необходимой для написания отчета, обработка и анализ полученной информации, формирование выводов	50	38	10	Раздел отчета	
2.4	Описание основных источников информации (литературы и интернет источников)	10		10	Раздел отчета	
3	<i>Заключительный этап</i>	26	6	4	16	
3.1	Подготовка и оформление дневника и отчета по практике	24	6	4	16	Дневник, отчет
3.2	Защита отчета, ответы на вопросы	2	2			Зачет
	Итого:	108	68	4	36	

## 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 учебной 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, междустрочный 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 5-7 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 абзаца листа.

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.

## **Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на учебной (ознакомительной) практике**

В ходе практики студенты знакомятся с общими принципами работы сервисного предприятия организационно-ознакомительными методами. Практиканты приобретают опыт исследовательской деятельности, в процессе которой апробируют и реализуют свои научные идеи и замыслы, анализируют и обобщают результаты проведенного исследования, представляемые затем в рамках отчета.

Работа студентов в период практики организуется в соответствии с логикой задания, объекта и предмета исследования; формулируются цели и задачи исследования; проводится подбор необходимых источников по теме, теоретический анализ литературы, составление библиографии. Студенты работают с литературой по теме, консультируются с научным руководителем и преподавателями.

Основными видами работ, выполняемых студентами в период практики, являются:

- организационная работа;
- практическая работа, связанная с организацией и проведением описания деятельности объектов социокультурного сервиса.
- обобщение полученных результатов.

**Организационная работа** предполагает участие в установочном и заключительном собраниях и консультациях по практике, подготовку отчетной документации по итогам практики.

### **Теоретическая работа**

- предполагает ознакомление с научной литературой по заявленной и утвержденной теме, с целью обоснованного выбора предстоящей работы;

- подбор методического и практического инструментария исследования, постановку целей и задач исследования, разработку плана проведения ознакомительных мероприятий.

**Практическая работа** включает: сбор первичных данных, их предварительный анализ; обобщение полученных результатов и включает обобщение полученных данных;

Результаты проведенных работ могут быть представлены в виде письменного отчета или статьи.

### **Вопросы к зачету:**

1. Объекты социокультурного сервиса их характеристики.
2. Характеристика структурных подразделений предприятий социокультурного сервиса.
3. Клиентоориентированный сервис, основные подходы в работе с клиентами.
4. Проведение мониторинга по клиентской базе.
5. Технология проведения мониторинга.
6. Понятие «туристская индустрия» и «туристская инфраструктура».
7. Характеристика историко-культурных объектов (музеи).
8. Характеристика историко-культурных объектов (культовые сооружения, церкви, монастыри).
9. Характеристика культурных объектов (театры, филармонии, выставочные залы)
10. Использование современных программных продуктов и ресурсов Интернет для решения задач профессиональной деятельности в сфере социокультурного сервиса.
11. Характеристика объектов питания (кафе, стораны, бары).
12. Характеристика предприятий социокультурного сервиса для оказания бытовых услуг
13. Характеристика предприятий социокультурного сервиса социальной направленности
14. Информационная поддержка исследовательской работы студента
15. Использование современных компьютерных сетей, программных продуктов и ресурсов Интернет для решения задач профессиональной деятельности.



### Показатели оценки:

- Оценка готовности студента к работе в современных условиях (оцениваются мотивы, движущие исследователем в работе, понимание целей и задач, стоящих перед ним).
- Готовность к работе в современных условиях (оценивается общая дидактическая, методическая, техническая подготовка выполнения заданий практики).
- Оценка умений планировать свою деятельность.
- Оценка работы над повышением своего профессионального уровня.
- Уровень ответственности при выполнении программы практики, отношение к выполнению индивидуального задания;
- Качество оформления отчетных документов.

#### *Критерии оценки результатов зачета*

№	Критерии оценки	Баллы
1.	Полнота ответов, свидетельствующая об уровне освоения знаний	От 0 до 50 баллов
2.	Способность к решению проблемных вопросов, практических задач, рассмотрению конкретных ситуаций, свидетельствующая об уровне сформированных умений и навыков	От 0 до 25 баллов
3.	Работа с основной и дополнительной литературой	от 0 до 5 баллов
4.	Работа с основными документами организации (предприятия, учреждения) – места прохождения практики	от 0 до 10 баллов
5.	Уровень общей культуры, навыков аргументации, научной речи, умения вести дискуссию	от 0 до 10 баллов
	Сумма баллов	100

#### *Критерии оценивания прохождения учебной 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», 1С-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 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

### 10.1 Книгообеспеченность

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. Шпаковский В.О., Организация и проведение рекламных мероприятий посредством BTL-коммуникаций [Электронный ресурс] / Шпаковский В. О. - М. : Дашков и К, 2015. - 126 с. - ISBN 978-5-394-02168-8	2015	<a href="http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394021688.html">http://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785394021688.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> .
7. Короткий С.В. Инновационный менеджмент [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Короткий С.В.— Электрон. текстовые данные. - Саратов: Вузовское образование, 2018.— 241 с.	2018	<a href="http://www.iprbookshop.ru/72356.html">http://www.iprbookshop.ru/72356.html</a> .
8. Черкашин П.А. Стратегия управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) [Электронный ресурс]/ Черкашин П.А.— Электрон. текстовые данные. - М.: Интернет Университет Информационных Технологий (ИНТУИТ), 2016.	2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/52212.html">http://www.iprbookshop.ru/52212.html</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.

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.grebennikoff.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://webofscience.com)

### **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).

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 УЧЕБНОЙ (ОЗНАКОМИТЕЛЬНОЙ) практики

по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»

Наименование профильной организации \_\_\_\_\_

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

Группа \_\_\_\_\_ Курс 1 Кафедра «Туризм и сервис»

Оценочный материал

<b>ОБЩАЯ ОЦЕНКА</b>			Оценка			
<i>(отмечается руководителем практики от профильной организации знаком * в соответствующих позициях графы «оценка»)</i>			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	<b>СФОРМИРОВАННЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРАКТИКИ КОМПЕТЕНЦИИ</b>	Оценка			
		<i>(отмечаются руководителем практики от университета знаком * в соответствующих позициях графы «оценка»)</i>	5	4	3	2
Универсальные	УК-3	Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде				
	УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах				
	УК-9	Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности				
Общепрофессиональные	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				
<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 учебной (ознакомительной) практики

студента \_\_\_\_\_ 1 \_\_\_\_\_ 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 учебную (ознакомительную) практику

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

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

\_\_\_\_\_ группы

Предприятие \_\_\_\_\_ на кафедре туризма и сервиса

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 применяются в сфере сервиса. Описать особенности их применения.

2. Указать, какое современное программное обеспечение используется в сфере сервиса. Перечислить его функциональные возможности, модули, преимущества и недостатки.

3. Изучить основные функции управления сервисной деятельностью, перечислить, указать особенности осуществления.

4. Дать определение понятию «решение». Указать в каких случаях оно экономически обосновано? В чем особенности его принятия?

5. Дать определение понятию «экономическая эффективность». Представить формулу расчёта данного показателя. Определить, как обеспечивать экономическую эффективность предприятия сервиса.

6. Дать определение понятию «инновационные решения». Указать в чем особенности разработки инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности? Привести примеры таких решений. Охарактеризовать особенности участия сотрудника в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности.

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

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

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

Рабочую программу составил к.тех.н. преподаватель ТИС О.А. Стрижневский

Рецензент

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

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры: ТИС

Протокол № 1 от 30.08.21 года

Заведующий кафедрой Тутюков С.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 Краснова М.В.  
(ФИО, подпись)