

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



Яресь О.Б.

2021 г.

**ПРОГРАММА ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКИ**

**Производственная (организационно-управленческая)**

(наименование типа практики)

**43.03.01 «Сервис»**

(код и наименование направления подготовки)

**Социокультурный сервис**

(направленность (профиль) подготовки)

г. Владимир

2021

## **Вид практики – производственная (организационно-управленческая)**

Производственная практика является разделом основной профессиональной образовательной программы высшего образования (ОПОП ВО) и проводится в соответствии с утвержденным учебным планом и графиком учебного процесса.

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

Цель производственной практики – закрепление профессиональных навыков и умений в области сервисной деятельности, формирование компетенций поиска, критического анализа и синтеза информации с применением практико-ориентированного подхода для решения поставленных задач. Цель практики соответствует общим целям ОПОП подготовки бакалавров по направлению 43.03.01 «Сервис» профиля «Социокультурный сервис».

### **2. Задачи производственной (организационно-управленческой) практики**

- формирование на основе полученных знаний практических навыков и основных подходов к поиску новых не стандартных решений в процессе сервисной деятельности;
- приобретение навыков внедрения собственных проектов в сервисную деятельность, анализировать полученные результаты работы, формулировать выводы и заключения;
- приобретение навыков и умений, поиска и критического анализа информации по организационно-управленческим процессам в сервисной деятельности;
- углубление и закрепление теоретических знаний и умений на производственной практике.

### **3. Способы проведения – стационарный, выездной**

Производственная практика по получению практических навыков работы является, как правило, выездной и проводится в сервисной организации (фирме), может проводиться в структурных подразделениях ведущих предприятиях и организациях социокультурного сервиса, которые определяются (подтверждаются) заведующим кафедрой.

### **4. Формы проведения – дискретно**

Формы проведения производственной практики определяются учебным планом и осуществляются *непрерывным циклом* в сроки, определенные графиком учебного процесса с учетом возможностей учебно-производственной базы предприятий социокультурного сервиса. Производственная практика осуществляется в форме участия практиканта под руководством руководителя практики в деятельности организации.

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, с сотрудниками профильных организаций, с преподавателями, что обеспечивает формирование их универсальных компетенций. В результате прохождения производственной практики студент должен приобрести следующие компетенции, в соответствии с ФГОС ВО, приведенные в таблице ниже.

Коды компетенции	Результаты освоения ОПОП <i>Содержание индикатор компетенции)</i>	Перечень планируемых результатов при прохождении учебной практики**
УК-8	<i>Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения</i>	

<i>природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов</i>		
Продолжение таблицы		
УК-8.1.	Знает причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций; основы безопасности жизнедеятельности, телефоны служб спасения.	<i>Знать:</i> правила охраны труда и пожарной безопасности, необходимые для осуществления технологического процесса в предприятиях сферы сервиса <i>Уметь:</i> организовывать собственную деятельность деятельность коллектива исполнителей в соответствии требованиями производственной дисциплины правилами охраны труда и пожарной безопасности <i>Владеть</i> навыками работы в соответствии с требованиями производственной дисциплины, правилами охраны труда и пожарной безопасности при осуществлении технологического процесса в предприятиях сферы сервиса
УК-8.2.	Умеет поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности и принимать меры по ее предупреждению; оказывать первую помощь в чрезвычайных ситуациях.	<i>Знать:</i> причины, признаки и последствия опасностей, способы защиты от чрезвычайных ситуаций; основы безопасности жизнедеятельности, телефоны служб спасения. <i>Уметь:</i> поддерживать безопасные условия жизнедеятельности, оценивать вероятность возникновения потенциальной опасности и принимать меры по ее предупреждению; оказывать первую помощь в чрезвычайных ситуациях. <i>Владеть:</i> методами прогнозирования возникновения опасных или чрезвычайных ситуаций; навыками применения основных методов защиты в условиях чрезвычайных ситуаций.
<b>УК-10</b>	<b><i>Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению</i></b>	
УК-10.1	Знает действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности.	<i>Знать:</i> действующие правовые нормы и нормы антикоррупционного законодательства <i>Уметь:</i> выявлять признаки коррупционного поведения <i>Владеть:</i> навыками формирования нетерпимого отношения к коррупционному поведению
УК-10.2	Умеет планировать, организовывать и проводить мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в социуме.	<i>Знать:</i> действующие правовые нормы, обеспечивающие борьбу с коррупцией в различных областях жизнедеятельности; <i>Уметь:</i> планировать, организовывать и проводить мероприятия, обеспечивающие формирование гражданской позиции и предотвращение коррупции в социуме. <i>Владеть:</i> навыками взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к коррупции.
УК-10.3	Владеет навыками взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к коррупции.	<i>Знать:</i> способы профилактики коррупции и формирования нетерпимого отношения к ней. <i>Уметь:</i> формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению <i>Владеть:</i> навыками взаимодействия в обществе на основе нетерпимого отношения к коррупции
<b>ПК-2</b>	<b><i>Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности</i></b>	
ПК-2.1.	Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение	<i>Знать:</i> цели и задачи деятельности подразделений сервисной организации <i>Уметь:</i> организовывать выполнение целей и задач деятельности сервисного предприятия <i>Владеть:</i> навыками организации деятельности подразделений сервисного предприятия
ПК-2.3	Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений	<i>Знать:</i> критерии и правила для принятия управленческих решений; хозяйственные и

	предприятия	финансово-экономические процессы сервисной организации; <i>Уметь:</i> обеспечивать документооборот в соответствии с нормативными требованиями. <i>Владеть:</i> навыками принятия решений об организации туристской деятельности
ПК-2.4	Осуществляет управление персоналом структурного подразделения организации в сфере сервиса	<i>Знать:</i> специфику и структуру предприятий социокультурного сервиса, профессиональные задачи деятельности <i>Уметь:</i> производить подбор персонала сервисного предприятия в соответствии с профессиональными задачами деятельности. <i>Владеть:</i> навыками формирования целей и задач деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организации их выполнения
<b>ПК-3</b>	<b><i>Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса</i></b>	
ПК-3.1.	Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами управления проектами	<i>Знать:</i> методы управления проектами в сфере сервиса <i>Уметь:</i> осуществлять деятельность по управлению проектами в сфере сервиса <i>Владеть:</i> навыками управления проектами в сфере сервиса
ПК-3.3	Участствует в организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса	<i>Знать:</i> практические приёмы управления проектами в сфере сервиса <i>Уметь:</i> применять в практической деятельности теоретические знания и практические приёмы управления проектами <i>Владеть:</i> навыками организационно-управленческой деятельности по управлению проектами предприятия сервиса
<b>ПК-5</b>	<b><i>Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности</i></b>	
ПК-5.1	Использует организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	<i>Знать:</i> основные направления в работе сервисной фирмы и виды клиентских услуг; <i>Уметь:</i> анализировать объекты сервиса; проводить мониторинг качества обслуживания в сфере сервиса <i>Владеть:</i> навыками использования организационно-управленческих инноваций, связанных с новыми формами управления, видами услуг, эффективными методами обслуживания.
ПК-5.2	Применяет информационно-технологические инновации, связанные с внедрением нового программного обеспечения, автоматизацией процессов, новых технических и технологических решений	<i>Знать:</i> современные технологии сбора, обработки и анализа информации в исследовательской деятельности <i>Уметь:</i> производить сбор, обработку и анализ научной информации; участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности; <i>Владеть:</i> современными технологиями сбора, обработки и анализа информации в исследовательской деятельности
ПК-5.3	Применяет современные инновационные технологии для создания конкурентоспособных услуг	<i>Знать:</i> основы экономики и организации деятельности сервисных организаций; структуру сервисной фирмы и формы её деятельности <i>Уметь:</i> развивать инициативу, научную интуицию, самостоятельность при решении профессиональных задач <i>Владеть:</i> навыками применения современных инновационных технологий для создания

		конкурентоспособных услуг.
<b>ПК-6</b>	<b>Способен осуществлять операционную деятельность по организации и реализации мероприятий в сфере конгрессно-выставочных услуг</b>	
ПК-6.1.	Определяет технологию подготовки и реализации конгрессно-выставочных продуктов и (или) услуг в соответствии с установленными условиями	<i>Знать:</i> технологию подготовки и реализации конгрессно-выставочных продуктов и услуг в соответствии с установленными условиями <i>Уметь:</i> обеспечивать эффективную подготовку и реализацию конгрессно-выставочных продуктов и (или) услуг в соответствии с установленными условиями <i>Владеть:</i> современными технологиями подготовки и реализации конгрессно-выставочных продуктов и (или) услуг в соответствии с установленными условиями
ПК-6.3.	Осуществляет сбор и анализ данных о затратах на организацию конгрессно-выставочной деятельности и проводит оценку ее экономической эффективности	<i>Знать:</i> состав затрат на производство и реализацию товаров, работ, услуг в сфере конгрессно-выставочной деятельности <i>Уметь:</i> осуществлять сбор и анализ данных о затратах на организацию конгрессно-выставочной деятельности <i>Владеть:</i> навыками проведения оценки экономической эффективности организации конгрессно-выставочной деятельности
<b>ПК-8</b>	<b>Способен управлять процессом подготовки к участию в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг</b>	
ПК-8.1.	Разрабатывает стратегию и программу участия в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг	<i>Знать:</i> специфику и структуру деятельности в сфере конгрессно-выставочных услуг; <i>Уметь:</i> разрабатывать стратегию и программу участия в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг <i>Владеть:</i> навыками управления процессом подготовки к участию в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг
ПК-8.3.	Осуществляет управление бизнес-процессом участия в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг	<i>Знать:</i> бизнес-процесс мероприятий в сфере конгрессно-выставочных услуг <i>Уметь:</i> обеспечивать эффективную подготовку к участию в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг <i>Владеть:</i> навыками управления бизнес-процессом мероприятия в сфере конгрессно-выставочных услуг
ПК-8.4.	Производит оценку эффективности участия в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг	<i>Знать:</i> критерии оценки эффективности участия в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг; <i>Уметь:</i> производить оценку эффективности участия в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг; <i>Владеть:</i> навыками принятия решений об эффективности организации мероприятия в сфере конгрессно-выставочных услуг

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

Производственная (организационно-управленческая) практика относится к обязательной части блока Блока 3. Практики (Б 2.В.03 (П) в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Объем учебной (исследовательской) практики составляет 3 зачетных единиц (108 часов), продолжительность – 2 недели.

Практика проводится в 8 семестре для студентов очной формы обучения.

## 7. Структура и содержание производственной (организационно-управленческой) 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</i>	80	22		58	
2.1	Инструктаж по ОТ и ПБ	2	2			Раздел отчета
2.2	Выполнение указаний руководителя практики от ВлГУ (образовательной организации).	12	2		10	Раздел отчета
2.3	Сбор и систематизация фактического материала	42	4		38	Раздел отчета
	Формулировка выводов и заключений по результатам проведенного анализа информации	24	16		10	Раздел отчета
3	<i>Заключительный этап</i>	26	4	2	20	
3.1	Подготовка и оформление дневника и отчета по практике	25	3	2	20	Дневник, отчет
3.2	Защита отчета, ответы на вопросы	1	1			Зачет с оценкой

Производственная (организационно-управленческая) практика направлена на формирование профессиональных компетенций и основных подходов к поиску новых не стандартных решений в процессе сервисной деятельности; а также формирование компетенций поиска, критического анализа и синтеза информации по управленческим процессам в сервисной деятельности, использования системного подхода для решения поставленных задач.

Производственная (организационно-управленческая) практика осуществляется в форме практической работы в учреждении сервисной направленности. Данный вид практики ориентирован на получение практических навыков работы по обслуживанию потребителей в предприятиях социокультурного сервиса, овладение современными формами и методами работы на сервисном предприятии, Данный вид практики предоставляет возможность участвовать в различных работах, которые проводит предприятие, а также осуществлять сбор, обработку, анализ и систематизацию информации по выбранной теме (заданию).

## 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 обязательным отчетным документом для обучающегося. В дневник практики руководитель практики от предприятия пишет отзыв и выставляет оценку проделанной студентом работы и качественный уровень ее выполнения, характеристику инициативности, самостоятельности и дисциплинированности практиканта. Дневник скрепляется подписью руководителя практики от организации и ее печатью.

Оценочный лист также 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: организационно-экономическая характеристика предприятия; проводится анализ предоставляемых услуг и их ресурсное обеспечение; анализ деятельности организации по реализации услуг; анализ организации технологических процессов в предприятии сферы сервиса (организация и технологическая реализация бизнес-процессов организации) и качества сервисного обслуживания; а также выполняется индивидуальное задание.

*Индивидуальное задание (примеры)*

Анализ реализации услуг в организации.

Анализ динамики и выполнения плана реализации услуг.

Анализ ассортимента и структуры продаж услуг сервисного предприятия (организации).

Анализ положения предприятия сферы сервиса на рынке.

Анализ использования Интернет-технологий в деятельности предприятия.

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*, как обязательной части отчета по практике, обучающимся могут

быть представлены формы следующих документов: копии учредительных документов (извлечений из них), копию лицензии (при необходимости), схему организационной структуры управления, копии штатного расписания, должностных инструкций, таблицы и рисунки с громоздкими данными или расчетами (в том числе список поставщиков услуг, и др.), копии договоров купли-продажи (поставки), обслуживания, план размещения предприятия на местности, план-схема расположения технологических 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 15-25 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 – 12).

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 7.1–2003 «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 две недели 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; предоставляет результаты собственного исследования работы предприятия.

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 -зачёт с оценкой: «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 учебной практики**

Оценка	Качественные показатели
«отлично»	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»	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»	Студентом освоена программа практики с некоторыми замечаниями, с отклонениями по срокам прохождения. Имеются 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»	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 производственной практики применяются образовательные технологии:

- мультимедийные технологии;
- дистанционная форма консультаций во время прохождения этапов производственной 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

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 ВТЛ-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:// http://tkjournal.ru/](https://http://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 производственной (организационно-управленческой) практики**

Материально-техническое обеспечение для проведения практики характеризуется наличием технологического оборудования в местах прохождения практики, персональных компьютеров и др.

Для проведения практики 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.

**12.** 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**  
**(ОРГАНИЗАЦИОННО УПРАВЛЕНЧЕСКОЙ) практики**

по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»

Наименование профильной организации

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

Группа \_\_\_\_\_ Курс \_\_\_\_\_ Кафедра «Туризма и сервиса»

**Оценочный материал**

<b>ОБЩАЯ ОЦЕНКА</b> <i>(отмечается руководителем практики от профильной организации знаком * в соответствующих позициях графы «оценка»)</i>			<b>Оценка</b>				
			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						
		<b>№ по ФГОС</b>	<b>СФОРМИРОВАННЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРАКТИКИ КОМПЕТЕНЦИИ</b> <i>(отмечаются руководителем практики от университета знаком * в соответствующих позициях графы «оценка»)</i>		<b>Оценка</b>		
			5	4	3	2	
<b>Универсальные</b>	УК-8	Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов					
	УК-10	Способен формировать нетерпимое отношение к коррупционному поведению					
<b>Профессиональные</b>	ПК-2	Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности					
	ПК-3	Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса					
	ПК-5	Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности					
	ПК-6	Способен осуществлять операционную деятельность по организации и реализации мероприятий в сфере конгрессно-выставочных услуг					

	ПК-8	Способен управлять процессом подготовки к участию в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг				
<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)

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 Сервис  
Профиль "Социокультурный сервис"

Рабочую программу составил К.Г.И. Девченко каф.ТиС

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

(ФИО, подпись)

Гужова Л.Г.

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

Протокол № 1 от 30.08.21 года

Председатель комиссии

(ФИО, подпись)

Краснова М.В.