

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)



А.А. Панфилов

" 31 " августа 2020 г.

**Программа учебной практики
(исследовательская)**

Направление подготовки – 43.03.01 Сервис
Профиль/программа подготовки – «Социокультурный сервис»
Уровень высшего образования - бакалавриат
Форма обучения – очная

г. Владимир
2020

1. Вид практики - учебная

2. Цели учебной практики

Цели учебной практики (исследовательская):

- развитие исследовательских способностей студентов;
- приобретение и совершенствование профессиональных умений и навыков, формирование соответствующих компетенций;
- проведение самостоятельного научного исследования в соответствии с разработанной программой;
- получение студентами навыков систематизации, обработки фактического материала по заданной тематике.

3. Задачи учебной практики (исследовательской)

Задачами учебной практики являются:

- Приобретение навыков сбора научных материалов, подготовка обзоров, аннотаций, составление библиографии по тематике проводимых исследований;
- Проведение научных исследований по отдельным разделам (проблемам, темам) в области сервиса соответствии с выбранными подходами и методиками;
- Анализ и систематизация научной информации.
- Обобщение и подготовка основных результатов: подготовка научных докладов для выступления на конференциях.

4. Способы проведения

Стационарная или выездная

5. Формы проведения

Практика проводится непрерывно: в учебном графике ей отведено 2 недели.

Студенты проходят практику на кафедре, с выходом на объекты социокультурного сервиса.

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

Коды компетенции	Результаты освоения ОПОП <i>Содержание компетенций</i>	Перечень планируемых результатов при прохождении практики
ОПК-1	Способен применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса	Знать: основные технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса. Уметь: осваивать основные технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса. Владеть: навыками применения основных технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса.
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления	Знать: цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы социокультурного сервиса, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности Уметь: использовать основные методы и приемы

	сервисной деятельностью	планирования, организации, мотивации и координации деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы социокультурного сервиса Владеть: навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы социокультурного сервиса
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	Знать: понятие и сущность сервисной деятельности, формы и методы обслуживания, характеристики качества обслуживания; понятие качества услуг, основные факторы сферы услуг, определяющие качество обслуживания; методы и классификацию методов контроля и оценки показателей качества услуг Уметь: характеризовать потребности в услугах и в сервисном обслуживании и методы оценки качества услуг; Владеть: навыками осуществления оценки качества услуг, контроля и оценки показателей качества услуг в процессе оказания услуг.
ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	Знать: основные нормативные и правовые документы, регулирующие сервисную деятельность в Российской Федерации; общие положения правил, регулирующие отношения потребителя и исполнителя в сфере обслуживания; Уметь: применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере оказания услуг, в частности: СанПиН 2.2.4.3359–16, СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 Владеть: навыками работы с нормативными и правовыми актами, регулирующими отношения потребителя и исполнителя на предприятиях социокультурного сервиса.
ПКО-1.	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	Знать: основные элементы системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, концептуальные основы и способы организации процесса предоставления услуг потребителю. Уметь: анализировать процесс предоставления услуг потребителю в соответствии с его запросами, организовывать процесс оказания услуг, проводить выбор ресурсов с учетом требований потребителей в сфере социокультурного сервиса Владеть: способностью развивать и совершенствовать систему клиентских отношений с учетом требований потребителя
ПКО-4.	Способен к разработке технологии процесса сервиса	Знать: технологии процесса сервиса. Уметь: разрабатывать технологии процесса сервиса. Владеть: навыками оформления научного исследования в ходе анализа деятельности предприятий социокультурного сервиса.

ПКО-5.	Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	<p>Знать: понятие и классификацию управленческих решений при осуществлении сервисной деятельности; этапы разработки и методы принятия и реализации управленческих решений.</p> <p>Уметь: применять методы моделирования для оптимизации управленческих решений при осуществлении сервисной деятельности;</p> <p>Владеть: навыками разработки инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности</p>
--------	--	--

7. Место учебной (исследовательской) практики в структуре ОПОП

Учебная (научно-исследовательская работа) практика проводится на 2-м курсе. Практика проходит в 4 семестре обучения.

Концептуально учебная (исследовательская) практика является логическим продолжением учебных курсов «Информационно-коммуникационные технологии», «Программное обеспечение и автоматизация деятельности предприятий сферы услуг», «Сервисная деятельность», «Организация контактной зоны в социокультурном сервисе»

Кроме того, данный вид практики имеет содержательные и логические связи с такими дисциплинами ОПОП, как «Менеджмент в туризме и сервисе», «Методика организации и проведения социокультурных мероприятий».

Учебная практика предполагает определенный уровень научно-теоретической и практической подготовки студентов, полученной на учебных занятиях, в процессе обучения на 2 курсах университета.

8. Место и время проведения учебной (исследовательской) практики

Местом прохождения учебной (исследовательская) практики являются кафедра туризма и сервиса Института туризма и предпринимательства ВлГУ, библиотеки, Основное содержание практики составляет знакомство студентов с основами научно-исследовательской деятельности, овладение навыками сбора и работы с материалом, постановки и решения исследовательских задач, обработки, анализа и синтеза научной информации, оформление результатов исследований и представление их в формах научных отчетов, рефератов, обзоров, аналитических карт, докладов, статей.

Практика проводится в 4 семестре, после сдачи студентами экзаменационной сессии.

9. Объем практики в зачетных единицах и ее продолжительность в неделях или академических часах

Общая трудоемкость производственной практики составляет

3 зачетных единицы

2 недели (108 ч)

10. Структура и содержание учебной (исследовательской) практики

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы, на практике включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)		Формы текущего контроля
		Ознакомительные лекции	СРС	
Подготовительный этап				
1.	Определение цели и задач учебной (исследовательской) практики	2		Устный опрос о готовности к учебной (исследовательской) практики
2.	Инструктаж по технике безопасности и охране труда		2	
3.	Формулировка индивидуальных заданий, разъяснение требований по оформлению отчетов и дневников по практике.		4	
4.	Определение темы исследования, его проблематики.		4	Индивидуальная работа с руководителем практики
Содержательный этап				
5.	Сбор информации по индивидуальному заданию. Работа с литературой и источниками по теме исследования		24	Индивидуальная работа с руководителем практики
6.	Комплексная обработка информации по теме исследования проблем в области предприятий социокультурного сервиса		24	Индивидуальная работа с руководителем практики
7.	Обобщение собранного материала, определение его достаточности и достоверности для выполнения отчета по практике.		20	
Итоговый этап				
5.	Подготовка статьи по результатам проведенного исследования.		14	Статья на тему исследования
6.	Оформление дневника по итогам учебной (исследовательской) практики		6	Отметка научного руководителя в дневнике
7.	Подготовка отчета по итогам учебной (исследовательской) практики		8	Зачет
	Итого:		108	

11. Формы отчетности по практике

В качестве основной формы и вида отчетности устанавливается дневник практики, письменный отчет. По окончании практики студент-практикант составляет письменный отчет и сдает зачет по практике.

Отчет и дневник по практике составляется студентом в период его пребывания на практике.

Отчет должен быть связанным, полным, технически грамотным, при необходимости иллюстрированным зарисовками, схемами и фотографиями описание и/или характеристику сервисной деятельности на предприятиях социокультурного сервиса.

Отчет о практике включает анализ материалов на основе:

- а) пройденного теоретического курса;
- б) проработанной в период практики дополнительной литературы;
- в) изучения опыта работы предприятий социокультурного сервиса, в том числе по материалам официальных сайтов.

Он должен состоять из разделов, соответствующих программе практики.

Отчет должен быть написан кратко и на конкретном фактическом материале.

Объем отчета (включая статью) средним 7-10 страниц включая, в качестве приложения, список использованной литературы и др.

Отчет включает следующую структуру:

Титульный лист

Содержание

Основная часть

Заключение

Список литературы

Приложение (при наличии).

12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по практике

Для получения промежуточной аттестации по практике необходимо сдать дневник и отчет о прохождении научно-исследовательской практики, которые должен продемонстрировать достигнутые результаты научного исследования.

Итоговая форма аттестации по практике - зачет.

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ								
результатов прохождения _____ практики по направлению								
подготовки 43.03.01 Сервис								
Наименование профильной организации _____								
Студент _____ 2 _____ ИТиП								
(Фамилия И.О.)								
Группа _____ Курс 2 Кафедра ТиС								
ОБЩАЯ ОЦЕНКА				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			Оценка			
		<i>(отмечаются руководителем практики от университета знаком * в соответствующих позициях графы «оценка»)</i>			5	4	3	2
	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-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса				
ПКО-1	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя				
ПКО-4	Способен к разработке технологии процесса сервиса				
ПКО-5	Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности				
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА (определяется средним значением оценок по всем пунктам)					

Вопросы к зачету

1. Анализ регионального развития сервиса и сферы услуг (на примере...)
2. Анализ деятельности предприятия социокультурного сервиса
3. Сервисная деятельность в ДООУ (на примере...)
4. Организация медицинского обслуживания (на примере...)
5. Анализ потенциала Владимирской области как центра туризма ЦФО России
6. Центры детского образования как инструмент воспитания и развития ребенка
7. Сервисная деятельность предприятий общественного питания
8. Особенности сервисного обслуживания купли-продажи недвижимости ((на примере...))
9. Культура сервиса и качество обслуживания (на примере...)
10. Проблемы развития гостиничного предприятия (на примере...)
11. Проблемы и перспективы развития предприятия общественного питания (на примере...)
- 12.
13. Организация сервисной деятельности фитнес-центров
14. Организации сервисного обслуживания деловых мероприятий (на примере...)
15. Анализ предоставления риелторских услуг (на примере...)

Показатели оценки:

- Оценка психологической готовности студента к работе в современных условиях (понимание целей и задач, стоящих перед ним).
- Готовность к работе в современных условиях (оценивается общая дидактическая, методическая, техническая подготовка по проведению научных исследований).
- Оценка умений планировать свою научно-исследовательскую деятельность.
- Оценка работы над повышением своего профессионального уровня.
- Уровень ответственного отношения к практике, к выполнению поручений руководителя;
- Качество оформления отчетных документов.

№п/п	Критерии оценки результатов зачета	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

Шкала соотношения баллов и оценок

Оценка	Количество баллов
«незачтено»	0-60
«зачтено»	61-100

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

Реализация программы предусматривает использование традиционных и информационно-коммуникационных образовательных технологий. В рамках проведения практики для решения задач профессиональной деятельности активно используются современные компьютерные сети, программные продукты и ресурсы Интернет.

Индивидуальный контроль за прохождением студентом учебной практики осуществляется со стороны руководителя практики. Студенты имеют возможность дистанционных консультаций с руководителями практики посредством электронной почты. По итогам учебной (научно-исследовательской) практики предусмотрена организация круглого стола или конференции. По окончании учебной практики каждый студент представляет текст научной статьи (в электронном виде) по теме исследования и отчет о прохождении практики.

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

а) основная литература:

1. 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.

2. 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. — Текст: электронный // Электронно-библиотечная система IPR BOOKS: [сайт]. — URL: <http://www.iprbookshop.ru/70615.html> (дата обращения: 01.02.2021).

3. Мухина Т.К. Учебная и производственная практика: содержание, программы, документы: учебно-методическое пособие. – Владимир: Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых (ВлГУ), 2015. – Режим доступа: <http://e.lib.vlsu.ru:80/handle/123456789/4488>

4. Слепков М.С., Карханян Т.Н. Методология научного исследования: практикум. – Владимир: Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых (ВлГУ), 2015. – Режим доступа: <http://e.lib.vlsu.ru:80/handle/123456789/4350>

б) дополнительная литература:

1. Шестакова Л.Г. Организация учебных и производственных практик обучающихся в магистратуре: учебно-методическое пособие / Шестакова Л.Г., Безусова Т.А. — Соликамск: Соликамский государственный педагогический институт (филиал) ФГБОУ ВО «Пермский государственный национальный исследовательский университет», 2020. — 112 с. — ISBN 978-5-91252-116-4.

2. Сервис в России и за рубежом [Электронный ресурс]: сайт сетевого научного журнала. – Режим доступа: <http://service-rusjournal.ru/>

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 о клиентском опыте «Территория клиента» [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://tkjournal.ru/>

в) Интернет-ресурсы:

1. Официальный сайт Министерства образования и науки Российской Федерации - URL: [http:// www.mon.gov. ru](http://www.mon.gov.ru)

2. Федеральный портал «Российское образование» - [http:// www.edu. ru](http://www.edu.ru)

3. Электронная библиотечная система Book.ru: <http://www.book.ru/>

4. ЭБС «Znanium.com» - URL: [http:// www.znanium. com](http://www.znanium.com)

5. Научная электронная библиотека e-library: <http://www.e-library.ru/>

6. КиберЛенинка: <https://cyberleninka.ru/article/n/povyshenie-kachestva-raboty-s-obrascheniyami-grazhdan-i-organizatsiy-v-federalnye-organy-gosudarstvennoy-vlasti>

15. Материально-техническое обеспечение практики

Материально-техническое обеспечение практики включает:

- аудитория, оборудованная компьютерами с установленным программным обеспечением, проектором, принтером (103-5);

- библиотечный фонд вуза.

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

**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/производственной практики
бакалавра _____ курса
(Ф.И.О.)

Направление: _____
(шифр и наименование направления)

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 _____

« _____ » _____ 202__ г.

З А Д А Н И Е

на _____ практику

студента _____

(фамилия, имя, отчество)

_____ курса, направления _____

группы _____

Предприятие _____

Последовательность прохождения практики _____

За время прохождения практики необходимо _____

1. Изучить вопросы, предусмотренные программой по всем разделам.

2. Провести сбор научной информации для разработки темы

3. Выбрать методы и средства решения задач, поставленных

4. Систематизировать научный и фактический материал

5. Составить библиографию по тематике проводимых исследований.

6. Задание по нормативно-правовой базе реализации коммерческой деятельности в сфере гостеприимства

Отчет _____ по _____ практике _____ составить _____ к _____

Задание выдал: _____ (ФИО руководителя практики от университета)

Задание получил: _____ (подпись студента, дата)

Примечание: задание должно быть приложено к отчету по практике (вторым листом после титульного листа)

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

Рабочую программу составил к.п.н. с.п.преподаватель картис С.А. Суханов К.А.

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

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры: Тис
Протокол № 1 от 31.08.20 года
Заведующий кафедрой Туманов А.А.
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии
направления: 43.03.01 «Сервис»
Протокол № 1 от 31.08.20 года
Председатель комиссии Гресс С.В. С.А.
(ФИО, подпись)

**ЛИСТ ПЕРЕУТВЕРЖДЕНИЯ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ ДИСЦИПЛИНЫ**

Рабочая программа одобрена на 2021/2022 учебный год

Протокол заседания кафедры № 1 от 30.08.2021 года

Заведующий кафедрой ТиС кандидат пед. наук Гужова Л.Г.



Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____

Рабочая программа одобрена на _____ учебный год

Протокол заседания кафедры № _____ от _____ года

Заведующий кафедрой _____