

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)

УТВЕРЖДАЮ

Проректор
по образовательной деятельности

А. А. Иванфилов
« 31 » 08 2020 г.



**Программа производственной практики
(сервисной)**

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

г. Владимир
2020

1. Вид практики - производственная

2. Цели производственной (сервисной) практики.

- 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.

3. Задачи производственной практики.

Задачами производственной (сервисной) практики являются:

- 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.

4. Способы проведения.

Стационарная или выездная (работа в сервисных организациях).

5. Формы проведения.

Практика проводится непрерывно: в учебном графике ей отведено 2 недели в 6 семестре.

Студенты проходят производственную практику на предприятии.

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	<p>Знать: технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.</p> <p>Уметь: применять технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса.</p> <p>Владеть: навыками применения технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса.</p>
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	<p>Знать: основные функции управления сервисной деятельностью.</p> <p>Уметь: осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью.</p> <p>Владеть: навыками осуществления основных функций управления сервисной деятельностью.</p>
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<p>Знать: основные показатели качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.</p> <p>Уметь: обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.</p> <p>Владеть: навыками обеспечения требуемого качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.</p>
ОПК-4	Способен осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов	<p>Знать: особенности рынка, организации продажи и продвижение сервисных продуктов.</p> <p>Уметь: осуществлять исследование рынка, организовывать продажи и продвижение сервисных продуктов.</p> <p>Владеть: навыками осуществления исследования рынка, организации продажи и продвижение сервисных продуктов.</p>
ОПК-5	Способен принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности	<p>Знать: особенности экономического обоснования решений, экономической эффективности организаций.</p> <p>Уметь: принимать экономически обоснованные решения, обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности.</p> <p>Владеть: навыками принятия экономически</p>

		обоснованных решений, обеспечения экономической эффективности организаций избранной сферы профессиональной деятельности.
ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	Знать: нормативные правовые акты в сфере сервиса. Уметь: применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса. Владеть: навыками применения в профессиональной деятельности нормативных правовых актов в сфере сервиса.
ПКО-1	Способен к разработке и совершенствованию клиентских отношений с учетом требований потребителей	Знать: особенности клиентских отношений, основные требования потребителей к сервисному продукту. Уметь: разрабатывать и совершенствовать клиентские отношения с учетом требований потребителей. Владеть: навыками разработки и совершенствования клиентских отношений с учетом требований потребителей
ПКО-2	Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	Знать: особенности работы исполнителей, организации сервисной деятельности. Уметь: организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности. Владеть: навыками организации работы исполнителей, принятия решений об организации сервисной деятельности.
ПКО-3	Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса	Знать: специфику управления проектами в сфере сервиса. Уметь: осуществлять деятельность по управлению проектами в сфере сервиса. Владеть: навыком осуществления деятельности по управлению проектами в сфере сервиса.
ПКО-4	Способен к разработке технологии процесса сервиса	Знать: технологии процесса сервиса. Уметь: разрабатывать технологии процесса сервиса. Владеть: навыками разработки технологии процесса сервиса.
ПКО-5	Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	Знать: особенности разработки инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности. Уметь: разрабатывать инновационные решения при осуществлении сервисной деятельности. Владеть: навыками разработки инновационных решений при осуществлении

		сервисной деятельности.
ПКР-16	Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с потребителями, организациями в сфере конгрессно-выставочных услуг, их объединениями и органами власти	Знать: особенности предоставления услуг в условиях взаимодействия с потребителями и организациями в сфере конгрессно-выставочных услуг, их объединениями и органами власти. Уметь: предоставлять услуги в условиях взаимодействия с потребителями и организациями в сфере конгрессно-выставочных услуг, их объединениями и органами власти. Владеть: навыками предоставления услуг в условиях взаимодействия с потребителями и организациями в сфере конгрессно-выставочных услуг, их объединениями и органами власти.
ПКР-18	Способен управлять процессом подготовки к участию в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг	Знать: особенности процесса подготовки к участию в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг. Уметь: управлять процессом подготовки к участию в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг. Владеть: навыками управления процессом подготовки к участию в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг.

7. Место производственной практики в структуре ОПОП.

Производственной практики (сервисная) проводится на 3 курсе проходит в 6 семестре обучения.

Концептуально производственной практика является логическим продолжением учебных курсов «Экономический анализ предприятий сервиса», «Сервисная деятельность», «Методика организации и проведения социокультурных мероприятий».

Кроме того, данный вид практики имеет содержательные и логические связи с такими дисциплинами ОПОП, как «Управление проектами», «Бизнес-планирование организаций сервисной сферы», «Стратегический менеджмент в социокультурном сервисе», «Управление персоналом на предприятиях социокультурного сервиса», «Технологии и организация конгрессно-выставочной деятельности».

Производственная практика предполагает определенный уровень научно-теоретической и практической подготовки студентов, полученной на учебных занятиях, в процессе обучения на 3 курсах университета.

8. Место и время производственной практики.

Местом прохождения производственной практики являются сервисные организации, которые занимаются обслуживанием потребителей. Основное содержание практики составляет знакомство студентов с основами работы сервисных организаций, овладение навыками управления коллективом, постановки и решения практических задач, обработки, анализа и синтеза информации, оформление результатов практики представление их в формах отчетов, рефератов, обзоров, аналитических карт, докладов.

Практика проводится в 6 семестре.

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

Общая трудоемкость производственной практики составляет:

3 зачетные единицы.

2 недели (108 ч).

10. Структура и содержание производственной (преддипломной) 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	
1	Определение цели и задач производственной практики, знакомство с требованиями по оформлению отчетов и дневников по практике. Инструктаж по технике безопасности и охране труда и другим условиям работы на объектах практики.	4		Знание техники безопасности.
2	Формулировка индивидуальных заданий (каждому студенту)		10	Индивидуальная работа с руководителем практики.
3	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.		16	Индивидуальная работа с руководителем практики.
3.1	Ознакомление с литературой, в которой освещается отечественный и зарубежный опыт деятельности фирм и организаций сервисной отрасли, в которой функционирует выбранный объект исследования.		16	Индивидуальная работа с руководителем практики.
3.2	Изучение методических указаний, нормативных документов по исследуемому вопросу и отраслевых инструкций, действующих в настоящее время и регламентирующих работу организации.		16	Индивидуальная работа с руководителем практики.
3.3	Сбор фактического материала, составление необходимых выписок из служебной документации предприятия, ознакомление с		14	Индивидуальная работа с

	информацией по теме ВКР, сбор и подготовка необходимого графического материала.			руководителем практики.
3.4	Обобщение собранного материала, определение его достаточности и достоверности для выполнения ВКР с последующим оформлением отчета по практике.		14	Индивидуальная работа с руководителем практики.
4	Подготовка статьи по результатам проведенного исследования.		10	Статья на избранную тему.
5	Составление отчета, заполнение дневника по итогам производственной (сервисной) практики.		4	Отметка научного руководителя в дневнике.
6	Сдача отчета по практике Проведение круглого стола или конференции по итогам производственной (сервисной) практики.		4	Зачет с оценкой
	Итого:	4	104	Зачет с оценкой

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 законченным, связанным, полным, технически грамотным, при необходимости иллюстрированным зарисовками, схемами, фотографиями, экономическими расчетами и описанием объектов исследования.

Отчет о практике есть не простое описание виденного, а анализ его на основе:

- а) пройденного теоретического курса,
- б) проработанной в период практики дополнительной литературы,
- в) бесед с руководителями практики,
- г) собственных наблюдений при выполнении задания по практике.

Он должен состоять из разделов, соответствующих программе практики.

Отчет должен быть написан кратко и на конкретном фактическом материале. Объем отчета в среднем 25-30 с., включая, в качестве приложения, список использованной литературы и др.

12. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации по практике.

Для получения промежуточной аттестации по практике необходимо сдать дневник и отчет о прохождении производственной (сервисной) практики, которые должны продемонстрировать достигнутые результаты научного исследования.

Итоговая форма аттестации по практике – зачет с оценкой.

Оценка работы практиканта в период производственной (сервисной) практики определяется по 4-балльной шкале:

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ						
результатов прохождения _____ практики по направлению						
подготовки 43.03.01 Сервис						
Наименование профильной организации _____						
Студент _____ ИТиП						
(Фамилия, И.,О.)						
Группа _____ Курс __3__ 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 <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 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				
Профессиональные	ПКО-1	Способен к разработке и совершенствованию клиентских отношений с учетом требований потребителя				
	ПКО-2	Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности				
	ПКО-3	Способен к осуществлению деятельности по управлению проектами в сфере сервиса				
	ПКО-4	Способен к разработке технологии процесса сервиса				
	ПКО-5	Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности				
	ПКР-16	Способен к предоставлению услуг в условиях взаимодействия с потребителями, организациями в сфере конгрессно-выставочных услуг, их объединениями и органами власти				
	ПКР-18	Способен управлять процессом подготовки к участию в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг				
ИТОГОВАЯ ОЦЕНКА (определяется средним значением оценок по всем пунктам)						

Вопросы к зачету:

1. Технологические новации в сфере сервиса.
2. Современное программное обеспечение в сфере сервиса.
3. Основные функции управления сервисной деятельностью.
4. Показатели качества процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности.
5. Методы исследования рынка.
6. Особенности организации продажи и продвижение сервисных продуктов.
7. Признаки экономически обоснованных решений.
8. Как обеспечивать экономическую эффективность организаций избранной сферы профессиональной деятельности.
9. Основные нормативные правовые акты в сфере сервиса.
10. Разработка и совершенствование клиентских отношений с учетом требований потребителя.
11. Организация работы исполнителей.
12. Особенности принятия решений об организации сервисной деятельности.
13. Управление проектами в сфере сервиса.

14. Технологии процесса сервиса.
15. Инновационные решения при осуществлении сервисной деятельности.
16. Особенности предоставления услуг в условиях взаимодействия с потребителями, организациями в сфере конгрессно-выставочных услуг, их объединениями и органами власти.
17. Управление процессом подготовки к участию в мероприятии в сфере конгрессно-выставочных услуг.

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 исследований).
- Оценка умений планировать свою деятельность.
- Оценка работы над повышением своего профессионального уровня.
- Уровень ответственного отношения к практике, к выполнению поручений руководителя;
- Качество оформления отчетных документов.

	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
«2» неудовлетворительно	0-60
«3» удовлетворительно	61-73
«4» хорошо	74-90
«5» отлично	91-100

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 Microsoft Office, СПС «Консультант Плюс» и ресурсы Интернет.

Индивидуальный контроль за прохождением студентом производственной (сервисной) практики осуществляется со стороны руководителя практики. Студенты имеют возможность дистанционных консультаций с руководителями практики посредством электронной почты. По итогам производственной (сервисной) практики предусмотрена организация круглого стола или конференции. По окончании производственной (сервисной) 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.

Наименование литературы, автор, название, вид издания, издательство	Год издания	Книгообеспеченность	
		Количество экземпляров изданий в библиотеке ВлГУ в соответствии и с ФГОС ВО	Наличие в электронной библиотеке ВлГУ
1	2	3	4
Основная литература			
1. Мухина Т. К. Учебная и производственная практика: содержание, программы, документы: учебно-методическое	2015		http://e.lib.vlsu.ru:80/handle/123456789/4488

пособие. – Владимир: Владимирский государственный университет имени Александра Григорьевича и Николая Григорьевича Столетовых (ВлГУ), 2015.			
2. 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		http://www.iprbookshop.ru/77961.html
3. 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		http://www.iprbookshop.ru/101822.html
Дополнительная литература			
1. Учебная и производственная практики: методические указания /. — Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2016. — 52 с. — ISBN 2227-8397. —	2016		http://www.iprbookshop.ru/63521.html
2. Минько Э.В.	2017		http://www.iprbookshop.ru/70

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.			615.html - DOI: https://doi.org/10.23682/70615
3. Производственная практика: преддипломная практика: методические указания для обучающихся по направлению подготовки бакалавриата «Гостиничное дело». — Краснодар, Саратов: Южный институт менеджмента, Ай Пи Эр Медиа, 2018. — 27 с. — ISBN 2227-8397. —	2018		http://www.iprbookshop.ru/78041.html
4. Глазкова В.В. Производственная практика. Менеджмент: учебно-методическое пособие / Глазкова В.В., Мещерякова Т.С., Гриник О.Д.. — Москва: МИСИ-МГСУ, ЭБС АСВ, 2019. — 34 с. — ISBN 978-5-7264-2046-2.	2019		http://www.iprbookshop.ru/95529.html

Интернет-ресурсы:

1. <http://www.gks.ru/> - официальный сайт ФСГС
2. <http://edu.ru/> - Федеральный портал «Российское образование»
3. <http://ecsosman.edu.ru/> - Федеральный образовательный портал «Экономика, социология, менеджмент»
4. <http://www.economicus.ru/> - проект института «Экономическая школа»
5. <http://openet.edu.ru/> - Российский портал открытого образования
6. <http://www.econom.nsc.ru/> - Виртуальная Экономическая Библиотека

15. Материально-техническое обеспечение практики.

Материально-техническое обеспечение практики включает:

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

Приложение 2
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 поставленных задач.
 4. Систематизировать научный и фактический материал.
 5. Составить библиографию по тематике проводимых исследований.
 6. Задание по нормативно-правовой базе реализации сервисной деятельности
- _____
- _____
- _____

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)

Рабочую программу составил Р.Т.Н. Доросенко М.Н. Доросенко

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 Турсова Л.Т.
(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 Дресов О.Б.
(ФИО,

подпись)