

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.Панфилов  
« 04 » 06 2019 г.

**Программа учебной практики  
(исследовательская)**

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

г. Владимир  
2019

## 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	<b>Знать:</b> основные технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса. <b>Уметь:</b> осваивать основные технологические новации и современное программное обеспечение в сфере сервиса. <b>Владеть:</b> навыками применения основных технологических новаций и современного программного обеспечения в сфере сервиса.
ОПК-2	Способен осуществлять основные функции управления сервисной деятельностью	<b>Знать:</b> цели и задачи управления структурными подразделениями предприятий сферы социокультурного сервиса, в которых необходимо осуществление сервисной деятельности <b>Уметь:</b> использовать основные методы и приемы планирования, организации, мотивации и координации

		<p>деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы социокультурного сервиса</p> <p><b>Владеть:</b> навыками осуществления контроля деятельности предприятий (подразделений) предприятий сферы социокультурного сервиса</p>
ОПК-3	Способен обеспечивать требуемое качество процессов оказания услуг в избранной сфере профессиональной деятельности	<p><b>Знать:</b> 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</p> <p><b>Уметь:</b> характеризовать потребности в услугах и в сервисном обслуживании и методы оценки качества услуг;</p> <p><b>Владеть:</b> навыками осуществления оценки качества услуг, контроля и оценки показателей качества услуг в процессе оказания услуг.</p>
ОПК-6	Способен применять в профессиональной деятельности нормативные правовые акты в сфере сервиса	<p><b>Знать:</b> основные нормативные и правовые документы, регулирующие сервисную деятельность в Российской Федерации; общие положения правил, регулирующие отношения потребителя и исполнителя в сфере обслуживания;</p> <p><b>Уметь:</b> 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</p> <p><b>Владеть:</b> навыками работы с нормативными и правовыми актами, регулирующими отношения потребителя и исполнителя на предприятиях социокультурного сервиса.</p>
ПКО-1.	Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	<p><b>Знать:</b> основные элементы системы клиентских отношений с учетом требований потребителя, концептуальные основы и способы организации процесса предоставления услуг потребителю.</p> <p><b>Уметь:</b> 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</p> <p><b>Владеть:</b> способностью развивать и совершенствовать систему клиентских отношений с учетом требований потребителя</p>
ПКО-4.	Способен к разработке технологии процесса сервиса	<p><b>Знать:</b> технологии процесса сервиса.</p> <p><b>Уметь:</b> разрабатывать технологии процесса сервиса.</p> <p><b>Владеть:</b> навыками оформления научного исследования в ходе анализа деятельности предприятий социокультурного сервиса.</p>
ПКО-5.	Способен участвовать в разработке инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности	<p><b>Знать:</b> понятие и классификацию управленческих решений при осуществлении сервисной деятельности; этапы разработки и методы принятия и реализации управленческих решений.</p> <p><b>Уметь:</b> применять методы моделирования для оптимизации управленческих решений при осуществлении сервисной деятельности;</p> <p><b>Владеть:</b> навыками разработки инновационных решений при осуществлении сервисной деятельности</p>

### **7. Место учебной (исследовательской) практики в структуре ОПОП**

Учебная (исследовательская работа) практика проводится на первом курсе. 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 1 курсе университета.

Аттестация проводится в форме переаттестации/перезачёта на основании представленного документа о предыдущем профессиональном образовании (среднем профессиональном, высшем).

В случае отказа в переаттестации продолжительность практики – 2 недели. Время проведения: на первом курсе.

### **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 на первом курсе, 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 дать связанное, полное, технически грамотное, при необходимости иллюстрированное 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) среднем 7-10 страниц включая, в качестве приложения, список использованной литературы и др.

Отчет включает следующую структуру:

Титульный лист

Содержание

Основная часть

Заключение

Список литературы

Приложения (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			
				5	4	3	2
	<i>(отмечаются руководителем практики от университета знаком * в соответствующих позициях графы «оценка»)</i>						
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>

2. Федеральный портал «Российское образование» - <http://www.edu.ru>

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

4. ЭБС «Znanium.com» - URL: <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;
- 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 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)

Рабочую программу составил КТН Шринина О.И.

Рецензент  
(представитель работодателя) Гачьосов Дмитрий Александрович  
(место работы, должность, ФИО, подпись)

Программа рассмотрена и одобрена на заседании кафедры  
Протокол № 9 от 23.05.19 года  
Заведующий кафедрой Тус  
(ФИО, подпись)

Рабочая программа рассмотрена и одобрена на заседании учебно-методической комиссии  
направления 43.03.01 Архитектура  
Протокол № 3 от 07.06.19 года  
Председатель комиссии Полоцкая О.П.  
(ФИО, подпись)