



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«ИРКУТСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ФГБОУ ВО «ИГУ»



Факультет (институт) бизнес-коммуникаций и информатики
Кафедра сервиса и сервисных технологий

УТВЕРЖДАЮ
Декан факультета
бизнес-коммуникаций
и информатики

 Карнаухова В. К.

«19» июня 2019 г.

ПРОГРАММА ПРАКТИКИ

Вид практики	Учебная
Наименование (тип) практики	Б2.В.02 (У) Исследовательская
Способ проведения практики	стационарная, выездная
Форма проведения практики	дискретная
Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль) подготовки	Организационно-управленческая деятельность в сфере персональных услуг
Квалификация выпускника	Бакалавр
Форма обучения	Очная, заочная
Согласована с УМК факультета (института) бизнес-коммуникаций и информатики Протокол № 6 от «19» июня 2019 г.	Рекомендовано кафедрой сервиса и сервисных технологий Протокол № 11 от «05» июня 2019 г.
Председатель  Карнаухова В. К.	зав. кафедрой  Антонова Н. А.

Иркутск – 2019 г.

1. Цели учебной практики

Целью прохождения учебной практики является закрепление, расширение и углубление полученных теоретических знаний в рамках учебной программы бакалавриата по направлению 43.03.01 Сервис и приобретение первоначальных практических навыков в решении конкретных проблем в условиях функционирующего на локальном рынке предприятия, а также изучение институциональной, экономической и социальной среды предстоящей профессиональной деятельности в рамках направления.

2. Задачи учебной практики

В соответствии с типом профессиональной деятельности организационно-управленческим и технологическим задачами учебной практики являются:

- воспитание устойчивого интереса к профессии;
- закрепление и углубление теоретических знаний по узким дисциплинам за время обучения в университете;
- формирование информационной компетентности с целью успешной работы в профессиональной деятельности;
- подготовка к последующему более осознанному изучению профессиональных, в том числе профильных дисциплин;
- приобретение практических навыков анализа, измерения и обработки информации, соотношенного с организационно-управленческой, технологической, маркетинговой деятельностью предприятия по построению процессов сервиса, а также деятельностью по формированию отношений с клиентами; развитие умений осуществлять сбор эмпирических данных и анализировать результаты деятельности в условиях учебной исследовательской практики;
- выстраивание аргументированных рекомендаций (проектирование) совершенствования системы построения процессов сервиса на предприятии.

3. Место учебной практики в структуре ОПОП ВО по направлению 43.03.01 Сервис профиль: Организационно-управленческая деятельность в сфере персональных услуг.

Учебная практика Б2.В.02 (У) тип исследовательская относится к Блоку 2 «Практика» – части, формируемой участниками образовательных отношений. Дисциплины (модули), практики, на освоении которых базируется учебная практика: Б1.В.06 Организация спортивно-оздоровительного сервиса, Б1.В.08 Программное обеспечение сервисной деятельности, Б1.В.09 Корпоративная культура, Б1.В.10 Организация рекреационно-досуговой деятельности, Б1.В.13 Организация деятельности предприятий сервиса, Б1.В.18 Психология клиента, Б1.О.25 Организация гостинично-ресторанного сервиса, Б2.В.01 (У) Ознакомительная.

Перечень последующих учебных дисциплин (модулей), практик, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной практикой: Б1.В.22 Современные технологии в сервисе, Б1.В.23 Анализ хозяйственной деятельности, Б1.В.24 Проектный менеджмент в сфере сервиса, Б2.В.03(П) Организационно-управленческая, Б2.О.01(Пд) Преддипломная практика, подготовке к государственной итоговой аттестации и выполнении выпускной квалификационной работы.

Прохождение учебной практики способствует:

- развитию умения критически оценивать и обобщать теоретические положения;
- стимулированию навыков самостоятельной аналитической работы;
- применению современных методов исследования, умений и навыков при решении прикладных задач

Перед началом прохождения учебной практики обучающиеся должны обладать входными компетенциями, приобретенными в результате освоения предшествующих частей ОПОП ВО: УК-1, ПК-1, ПК-2, ПК-3, ПК-4, ПК-5, ПК-6, ПК-7, ПК-

8. Виды (содержание), объемы и сроки прохождения практики определены общей примерной образовательной программой (ОПОП) направления подготовки обучающихся.

4. Способ и формы проведения учебной практики

Способы проведения учебной практики: стационарная, выездная; форма: дискретная.

Способы и формы проведения учебной практики направлены на обеспечение непрерывности и последовательности овладения обучающимися профессиональной деятельностью в соответствии с требованиями к уровню подготовки выпускника.

5. Место и время проведения учебной практики

Учебная практика Б2.В.02 (У) в соответствии с утвержденным учебным планом по направлению 43.03.01 «Сервис» проходит на 3 курсе в 6 семестре для обучающихся по очной, заочной форме обучения в соответствии с КУГ.

Трудоемкость – 3 зачетных единицы.

Продолжительность практики – 2 недели, 108 часов

Базами учебной практики являются:

1. подразделения университета, в том числе студенческие предприятия факультетов и институтов ИГУ;

2. профильные учреждения, организации, предприятия сферы персональных услуг на основе писем, направлений или договоров о предоставлении мест практики, заключенных между Университетом (ФБКИ ИГУ) и другим учреждением, организацией, предприятием;

3. другие организации, занимающиеся исследованиями по профилю бакалавриата (организационно-управленческая деятельность, технологическая), а также осуществляющие надзорные функции по профилю организации.

Требования к месту проведения практики. Базы практики должны отвечать следующим основным требованиям:

1. соответствовать профилю подготовки бакалавров;

2. располагать квалифицированными кадрами для руководства практикой;

3. предоставлять обучающимся возможность использования компьютеризированных рабочих мест, снабженных программным обеспечением и выходом в Интернет, в объеме, необходимом для выполнения целей и задач практики.

Базы практики могут быть предложены преподавателями кафедры или выбраны обучающимися самостоятельно. Последнее наиболее актуально для студентов заочной формы обучения, работающих в организациях и на предприятиях сферы сервиса по профилю образовательной программы.

Процесс прохождения практики обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляется на основе программы практики, адаптированной, при необходимости, для обучения указанной категории обучающихся.

Выбор мест прохождения практик для студентов-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом требований их доступности для данной категории обучающихся. В случае необходимости учитываются рекомендации медико-социальной экспертизы, отраженные в индивидуальной программе реабилитации.

Прохождение практики инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с учетом особенностей психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья обучающихся. Процесс прохождения практики обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может осуществляться по индивидуальным программам (по необходимости).

Комплексное сопровождение процесса прохождения практики студентов-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья определяется целями, построением, содержанием практики. Сопровождение инклюзивного прохождения практики

обучающихся-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предполагает: контроль графика практики и выполнение аттестационных мероприятий, обеспечение учебно-методическими материалами в доступных формах, организацию индивидуальных консультаций для студентов-инвалидов, по необходимости, индивидуальные графики прохождения практики. Данные вопросы решаются руководителем практики совместно с заместителями деканов по воспитательной и учебной работе.

Во время проведения практики в университете, возможно применение звукоусиливающей аппаратуры, мультимедийных и других средств для повышения уровня восприятия и переработки информации обучающимися с различными нарушениями.

Информационно-технологическое сопровождение практики студентов-инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривает использование материально-технических средств для студентов различных нозологий.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья по слуху предусматривается применение сурдотехнических средств, таких как, системы беспроводной передачи звука, техники для усиления звука индивидуального и коллективного пользования, видеотехника, мультимедийная техника и другие средства передачи информации в доступных формах для лиц с нарушениями слуха.

Для студентов с ограниченными возможностями здоровья по зрению предусматривается применение технических средств усиления остаточного зрения и средств преобразования визуальной информации визуальной информации в аудио и тактильные сигналы, таких как, электронные лупы, видеоувеличители, программы не визуального доступа к информации, программы-синтезаторов речи и другие средства передачи информации в доступных формах для лиц с нарушениями зрения.

Для студентов с нарушениями опорно-двигательной функции предусматривается применение специальной компьютерной техники с соответствующим программным обеспечением, в том числе, специальные возможности операционных систем, таких, как экранная клавиатура, и альтернативные устройства ввода информации. Мероприятия по содействию прохождения практики студентов-инвалидов лиц с ограниченными возможностями здоровья осуществляются в университете во взаимодействии с государственными центрами занятости населения, некоммерческими организациями, общественными организациями инвалидов, предприятиями и организациями.

Рассмотрение баз практики осуществляется на заседании кафедры сервиса и сервисных технологий, согласовывается с заведующим кафедрой и утверждается приказом ректора ИГУ.

6. Планируемые результаты обучения при прохождении учебной практики Б2.В.02 (У) соотнесенные с планируемыми результатами освоения ОПОП:

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результат обучения
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИДК _{УК-1.1} Осуществляет поиск, критический анализ и синтез информации, необходимой для решения поставленных задач	Знать: - институциональные, экономические и социальные особенности сервисного пространства сферы персональных услуг; - особенности, методы и способы клиентоориентированного подхода в сервисной
	ИДК _{УК-1.2} Применяет системный подход для решения поставленных задач	
ПК-1 Способен находить и оценивать новые рыночные	ИДК _{ПК-1.1} Умеет находить и оценивать новые рыночные	

возможности, организовывать и совершенствовать сервисные пространства с учетом конъюнктуры рынка	возможности и формулировать бизнес-идею	<p>деятельности.</p> <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - разрабатывать инновационные решения при осуществлении сервисной деятельности; - использовать организационно-управленческие, технологические инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания; - выбирать и использовать инструментальные средства для сбора данных и их обработке в соответствии с поставленной организационно-управленческой задачей; - определять цели и задачи профессиональной деятельности, планировать пути их достижения, оценивать необходимые для этого ресурсы. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - методами разработки и совершенствования технологий процесса предоставления услуг с учетом знания объекта; - методами организации деятельности по управлению процессами сервиса с учетом требований законодательства, регулирующего общественные отношения; - методами разработки и совершенствования системы клиентских отношений в целях продвижения услуг; - приемами конструктивного общения, преодоления коммуникативных барьеров; - информационно-технологическими инновациями, связанными с внедрением программного обеспечения, авторматизации процессов, новых технических и технологических решений
	ИДК _{ПК-1.3} Способен использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами услуг, более эффективными формами обслуживания	
ПК-2 Способен разрабатывать и совершенствовать технологии процесса сервиса, производить выбор ресурсов и средств с учетом требований всех заинтересованных сторон	ИДК _{ПК-2.2} Применяет методы разработки и совершенствования технологий процесса предоставления услуг с учетом знания объекта	
ПК-3 Способен управлять процессами, обеспечивающими предоставление услуг	ИДК _{ПК-3.2} Способен организовывать деятельность по управлению процессами сервиса с учетом требований законодательства, регулирующего общественные отношения	
	ИДК _{ПК-3.3} Способен выбирать и использовать инструментальные средства для сбора данных и их обработке в соответствии с поставленной организационно-управленческой задачей	
ПК-4 Способен определять цели и задачи организационно-управленческой деятельности как профессиональной сферы в секторе сервиса в соответствии с требованиями рынка	ИДК _{ПК-4.2} Способен определять цели и задачи профессиональной деятельности, планировать пути их достижения, оценивать необходимые для этого ресурсы	
ПК-5 Способен к организации и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	ИДК _{ПК-5.1} Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности	
	ИДК _{ПК-5.2} Владеет методами разработки и совершенствования системы клиентских отношений в целях продвижения услуг	
ПК-6 Способен организовывать и совершенствовать отношения с клиентами с учетом социально-психологических и индивидуально-психологических особенностей потребителя	ИДК _{ПК-6.1} Владеет методами построения организационные процессов, анализа и проектирования организационных коммуникаций	
	ИДК _{ПК-6.2} Применяет технологии построения клиентоориентированой корпоративной культуры сервисного предприятия	
ПК-7 Способен организовывать внешнее и внутреннее коммуникативное пространство предприятий сферы сервиса	ИДК _{ПК-7.1} Владеет приемами конструктивного общения, преодоления коммуникативных барьеров	
ПК-8 Осуществляет коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения профессиональных задач	ИДК _{ПК-8.1} Осуществляет коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения профессиональных задач	

7. Структура и содержание учебной практики

Объем учебной практики Б2. В.02 (У) и сроки ее проведения определяются учебным планом (индивидуальным учебным планом)¹, КУГ и составляет 2 недели. Общая трудоемкость производственной практики составляет 3 зачетные единицы, 108 часов, из них:

1. для обучающихся очной формы обучения:
 - контактная работа (в том числе, консультации с руководителем практики от Университета) – 4 часа, включая время, отведенное на сдачу зачета с оценкой;
 - самостоятельная работа – 108 часов (под руководством руководителя практики от Профильной организации).
2. для обучающихся заочной формы обучения:
 - контактная работа (в том числе, консультации с руководителем практики от Университета) – 4 часа, включая время, отведенное на сдачу зачета с оценкой;
 - самостоятельная работа – 108 часов (под руководством руководителя практики от Профильной организации).

План-график учебной практики

№ п/п	Наименование разделов (этапов) практики	Количество часов	Количество дней
1	2	3	4
1	Подготовительный этап: - организационное собрание: ознакомление с программой практики, инструкцией по заполнению дневников; - инструктаж по ознакомлению с требованиями по охране труда и по технике безопасности на рабочем месте; инструктаж по пожарной безопасности; инструктаж по правилам внутреннего трудового распорядка; - ознакомление с локальными нормативными актами предприятия (организации, учреждения).	9	2
2	Исследовательский этап: - знакомство со структурой и характером деятельности подразделений организации; с процессами сервисных услуг, применяемых в организации, бизнес-процессами, маркетинговыми технологиями, информационными; - определение круга задач, который будет решен в ходе практики; мероприятия по сбору, обработке и систематизации фактического и литературного материала, необходимого при решении поставленных задач; - определение методов, способов, технологий, которые необходимо использовать в ходе решения поставленных задач; участие в исследованиях, наблюдения, измерения и др., выполняемые как под руководством преподавателя, так и самостоятельно	72	8
3	Заключительный этап: Подготовка отчета по практике, оформление дневника	27	4
	Итого	108	14

¹ для обучающихся по индивидуальному учебному плану количество часов контактной и самостоятельной работы устанавливается индивидуальным учебным планом, обеспечивающим освоение соответствующей образовательной программы на основе индивидуализации ее содержания с учетом особенностей и образовательных потребностей конкретного обучающегося (в том числе при ускоренном обучении, для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов, для лиц, зачисленных для продолжения обучения в соответствии с частью 5 статьи 5 Федерального закона от 05.05.2014 №84-ФЗ «Об особенностях правового регулирования отношений в сфере образования в связи с принятием в Российскую Федерацию Республики Крым и образованием в составе Российской Федерации новых субъектов - Республики Крым и города федерального значения Севастополя и о внесении изменений в Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации»).

Структура и содержание учебной практики

№ п/п	Раздел (этап) практики	Вид работ, связанный с будущей профессиональной деятельностью и объем часов		Код формируемой компетенции	Формы текущего контроля	
1	2	3		4	5	
1	Подготовительный	Организационное собрание	1	УК-1	Регистрация в ведомости	
		Инструктажи	1			
		Ознакомление с локальными нормативными актами	7			
2	Исследовательский	Мероприятия по сбору, обработке и систематизации фактического и литературного материала, наблюдения, выполняемые под руководством преподавателя и самостоятельно Разработка индивидуального плана исследования: формулировка проблемы исследования, цели, задачи; инструментарий, формы и методы сбора материалов по проблеме исследования; составление библиографии по теме исследования (работа в научной библиотеке); ознакомление с научными методиками, технологией их применений, способами обработки полученных эмпирических данных и их интерпретаций; пополнение фактического материала		72	ПК-1 ПК-2 ПК-3 ПК-4 ПК-5 ПК-6 ПК-7 ПК-8	Предоставление предварительных материалов на консультации преподавателю
3	Заключительный	Подготовка фрагмента научной работы (статьи) Подготовка отчета по практике, оформление дневника		27	УК-1	Сдача фрагмента научной работы (статьи). Отчет по практике, дневник

8. Образовательные, научно-исследовательские и научно-производственные технологии, используемые на учебной практике

Во время практики используются такие образовательные технологии, как:

- системный подход к проблемам управления сервисным предприятием;
- системный подход к проблемам организации и управления процессами сервиса;
- подготовка обзоров, аннотаций, рефератов, научных докладов, публикаций и библиографии в области управления процессами сервиса;
- подготовка документов средствами MSOffice.

В ходе практики обучающиеся используют научно-исследовательские технологии: конспектирование, реферирование, анализ научной и методической литературы, сбор и обработка теоретического и практического материала.

Для выполнения задач практики и оформления ее результатов студенты должны уделить особое внимание следующим производственным (технологическим) технологиям:

- наблюдению и освоению профессиональных приемов, методов, технологий работы, используемых специалистами по управлению;
- сбору и обработке теоретического материала, конспектированию, реферированию, анализу научных, методических и правовых источников;
- сбору и обработке практического материала, анализу и представлению исходных и результирующих данных;
- представлению результатов практики в виде текстовых, графических и презентационных документов.

9. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на практике

Учебная практика Б2.В.02 (У) исследовательская сопровождается следующими учебно-методическими материалами:

- программа учебной практики Б2.В.02 (У);
- памятка по составлению отчета по учебной практике студентов.

В период прохождения практики обучающийся обязан:

1. соблюдать трудовую дисциплину, правила внутреннего распорядка, требования техники безопасности;
2. полностью выполнять задания, предусмотренные программой практики, творчески относиться к выполнению порученных заданий;
3. произвести обработку собранных материалов;
4. в течение 3 последних рабочих дней практики подготовить отчет по итогам практики с анализом проделанной работы, собственными выводами и предложениями;
- 5.

оформить дневник практики с необходимыми подписями и печатями;

6. отчет и дневник по практике предоставить на утверждение руководителю практики от кафедры до окончания практики;

7. пройти защиту отчета на кафедре в установленные сроки.

Обязанности руководителя практики от кафедры:

8. организовать обучающимся в соответствии с программой и календарным планом практики рабочее место, обеспечить его заданием и необходимыми методическими рекомендациями;

9. регулярно проводить консультации по выполнению отдельных этапов и заданий практики;

10. контролировать правильность выполнения заданий практики, написания отчета, заполнения дневника;

11. своевременно проверить и отрецензировать отчет по практике, провести консультацию с целью подготовки обучающихся к защите отчета.

Описание, план и программа выполнения самостоятельных заданий по практике уточняются на консультации с преподавателем, в памятке по составлению отчета по учебной практике студентов.

Контрольные вопросы и задания для проведения аттестации по итогам производственной практики:

1. Основной бизнес-процесс, обеспечивающие бизнес-процессы, бизнес процессы управления, бизнес-процессы развития.
2. Виды сервисных предприятий, портфель услуг.
3. Технологии производства сервисного продукта.

Примерный перечень предметов исследования на объектах сервисной сферы:

1. управление в сервисной сфере;
2. маркетинговые решения в сервисной деятельности;
3. бизнес-планирование;

4. рекламная и выставочная деятельность;
5. методическое обеспечение сервисных продуктов;
6. информационные технологии, методы сбора, хранения и обработки данных при подготовке решений;
7. организация, планирование и совершенствование деятельности, разработка мероприятий по повышению эффективности деятельности;
8. управленческие решения;
9. работа по подбору, расстановке и повышению квалификации кадров;
10. внедрение передовых технологий;
11. стратегия и тактика деятельности предприятий и организаций;
12. приемы и методы формирования системы межличностного общения;
13. организация и обеспечение контроля качества предоставляемых услуг;
14. система мер по повышению качества предоставляемых услуг;
15. анализ сервисной, организационно-управленческой деятельности;
16. принятие решений в экстремальных ситуациях, обеспечение безопасности жизнедеятельности;
17. экологические и социокультурные проекты.

Обучающимся предоставляется возможность доступа к информации, размещенной в открытых и закрытых специализированных базах данных ИГУ. В библиотеке вуза студентам обеспечивается доступ к справочной, научной и учебной литературе, монографиям и периодическим научным изданиям по специальности.

Список необходимых правовых, научных, учебно-методических источников, а также интернет-ресурсов, баз данных, информационно-справочных и поисковых систем составляется обучающимся совместно с руководителями практики в соответствии с заданием практики.

10. Формы промежуточной аттестации и формы отчетности по итогам практики в соответствии с УП и программой практики – дифференцированный зачет (зачет с оценкой), формы его проведения: составление и защита отчета, собеседование.

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем от ФГБОУ ВО «ИГУ» в процессе наблюдения за практической деятельностью обучающегося при выполнении видов деятельности, связанных с будущей профессией, изучения отчетных документов, включая характеристику руководителя практики от профильной организации (при наличии).

Результаты учебной практики оцениваются по пятибалльной шкале.

11. Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по практике

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Этапы формирования компетенций в процессе практики	Примерные задания	Критерии оценивания	Формы контроля
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	<p>ИДК_{УК1.1} Осуществляет поиск, критический анализ и синтез информации, необходимой для решения поставленных задач</p> <p>ИДК_{УК-1.2} Применяет системный подход для решения поставленных задач</p>	Подготовительный этап Заключительный этап	<p>Подготовиться к собеседованию по содержанию инструктажа и локальным актам.</p> <p>Сформировать основные разделы отчета по производственной практике.</p> <p>Подготовить отчет, согласовать его состав и структуру с руководителем от кафедры.</p> <p>Заполнить дневник практики.</p> <p>Защитить отчет по практике на выпускающей кафедре.</p> <p>Предоставить дневник практики с печатями и подписями руководителей практики.</p>	<p>Пройдены инструктажи.</p> <p>Ознакомлен с локальными нормативными актами предприятия (организации, учреждения).</p> <p>Собран и обработан материал для основной части отчета.</p> <p>Подготовлен отчет, заполнен дневник в соответствии с требованиями.</p> <p>Публично защищен отчет в соответствии с требованиями.</p>	<p>Регистрация в ведомости.</p> <p>Собеседование с руководителями практики по полученным результатам.</p> <p>Подготовка отчета, согласование состава и структуры отчета с руководителем от кафедры.</p> <p>Заполнение дневника практики.</p> <p>Защита отчета по практике на выпускающей кафедре,</p> <p>Предоставление дневника практики с печатями и подписями руководителей практики.</p> <p>Сдача фрагмента научной работы (статья).</p>
ПК-1 Способен находить и оценивать новые рыночные возможности,	ИДК _{ПК-1.1} Умеет находить и оценивать новые рыночные возможности и формулировать бизнес-идею	Исследовательский этап	Найти информацию в НБ ИГУ, справочно-правовых системах, сети «Интернет»; обработать и	Проведен анализ необходимой литературы, наблюдение и освоение приемов	Предоставление предварительных материалов на

организовывать и совершенствовать сервисные пространства с учетом конъюнктуры рынка	ИДК _{ПК-1.3} Способен использовать организационно-управленческие инновации, связанные с новыми формами управления, видами формами услуг, более эффективными формами обслуживания		систематизировать материалы научных, учебно-методических, периодических и нормативно-правовых источников применительно к задачам практики.	участия в сервисном процессе. Выявлены недостатки системы управления, процесса создания сервисного продукта. Разработаны рекомендации по совершенствованию организации и управления процессом сервиса	консультации преподавателю. Подготовка отчета, согласование состава и структуры отчета с руководителем от кафедры. Заполнение дневника практики.
ПК-2 Способен разрабатывать и совершенствовать технологии процесса сервиса, производить выбор ресурсов и средств с учетом требований всех заинтересованных сторон	ИДК _{ПК-2.2} Применяет методы разработки и совершенствования технологий процесса предоставления услуг с учетом знания объекта		Построить индивидуальную траекторию профессиональной деятельности в формате учебной практики в соответствии с поставленными задачами.		
ПК-3 Способен управлять процессами, обеспечивающими предоставление услуг	ИДК _{ПК-3.2} Способен организовывать деятельность по управлению процессами сервиса с учетом требований законодательства, регулирующего общественные отношения				
	ИДК _{ПК-3.3} Способен выбирать и использовать инструментальные средства для сбора данных и их обработке в соответствии с поставленной организационно-управленческой задачей				
ПК-4 Способен определять цели и задачи организационно-управленческой деятельности как профессиональной сферы в секторе сервиса в соответствии с требованиями рынка	ИДК _{ПК-4.2} Способен определять цели и задачи профессиональной деятельности, планировать пути их достижения, оценивать необходимые для этого ресурсы				
	ИДК _{ПК-5.1} Применяет				

ПК-5 Способен к организации и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителя	клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности				
	ИДК _{ПК-5.2} Владеет методами разработки и совершенствования системы клиентских отношений в целях продвижения услуг				
ПК-6 Способен организовывать и совершенствовать отношения с клиентами с учетом социально-психологических и индивидуально-психологических особенностей потребителя	ИДК _{ПК-6.1} Владеет методами построения организационных процессов, анализа и проектирования организационных коммуникаций				
	ИДК _{ПК-6.2} Применяет технологии построения клиентоориентированой корпоративной культуры сервисного предприятия				
ПК-7 Способен организовывать внешнее и внутреннее коммуникативное пространство предприятий сферы сервиса	ИДК _{ПК-7.1} Владеет приемами конструктивного общения, преодоления коммуникативных барьеров				
ПК-8 Осуществляет коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения профессиональных задач	ИДК _{ПК-8.1} Осуществляет коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения профессиональных задач				

Типовые контрольные задания, необходимые для оценки знаний, умений, навыков, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы:

1. Определить вид бизнес-процесса, представляющий исследовательский интерес для студента (основной, обеспечивающий т. д.), охарактеризовать данный бизнес-процесс, выделить проблему, цель и задачи исследования.

2. Содержательная часть практического участия обучающегося в рабочих сервисных процессах предприятия, в создании сервисного продукта.

3. Возможные предложения по решению выявленных проблем (предложения) по реформированию бизнес-процессов, маркетинговой деятельности и т. д., по созданию нового процесса обслуживания, нового продукта т. д.

В качестве предложений могут быть определены следующие:

- разработка рекомендаций по организации и планированию услуг;
- организация и обеспечение контроля качества предоставляемых услуг, средств размещения, работы персонала;
- разработка системы мер по повышению качества предоставляемых услуг;
- описание особенностей работы с клиентами разных категорий, с учетом психологических особенностей, стилей жизни и др.;
- описание технологических процессов на конкретном рабочем месте с указанием проблем и возможных путей их решения;
- разработка маркетинговых мероприятий и исследований для повышения эффективности сервисной деятельности;
- разработка управленческих мероприятий для повышения эффективности сервисной деятельности.

Промежуточная аттестация проводится в установленный расписанием учебных занятий день в форме дифференцированного зачета. На зачет студент предоставляет на выпускающую кафедру следующие формы отчетности: отчет о практике и заполненный дневник практики.

Отчет о практике. Объем отчета по практике составляет примерно 20 страниц и имеет следующую структуру: титульный лист, содержание, введение, разделы в соответствии с заданием, заключение, список использованных источников, приложения.

Состав и структура отчета:

- наличие авторского оглавления;
- форматирование страниц, абзаца, символов с учетом требований ИГУ;
- наличие правовых документов, монографий, статей журналов и сборников в списке использованных источников;
- наличие ссылок на библиографическое описание источников в тексте отчета;
- наличие приложений.

Рекомендуемый объем введения 1-1,5 страницы. Во введении необходимо указать цель и задачи учебной практики, структуру отчета (с указанием разделов), формируемые компетенции, этапы практики.

Рекомендуемый объем основной части 15 страниц, основная часть делится на разделы в соответствии с заданиями.

Рекомендуемый объем заключения 1-1,5 страницы. Заключение содержит обобщение теоретических и практических результатов, изложенных в основной части, выявленные недостатки и рекомендации по совершенствованию деятельности, общую оценку результатов практики, степень сформированности необходимых компетенций.

Список использованных источников отражает источники (7-10), на которых базировалось проведенное студентом исследование.

В приложениях должен содержаться фактический материал, представленный в виде схем, таблиц, диаграмм, и т. д., локальные нормативные акты, формы документов, и иные формы анализа материала, поясняющие основную часть отчета.

Оформление отчета должно быть выполнено с учетом требований ИГУ.

Дневник практики. Дневник практики заполняется обучающимся и руководителями практики согласно инструкции, приведенной в дневнике. Дневник практики включает характеристику работы студента предприятием, учреждением, организацией (отзыв) за подписью руководителя практики от предприятия, заверенную печатью предприятия.

После окончания практики организуется защита отчета на заседании выпускающей кафедры. Оценка кафедрой отчета и аттестация студента по итогам прохождения практики приводится в дневнике практики.

Защита отчета по практике. Материалы по итогам практики, представленные на выпускающую кафедру, передаются руководителю практики. Руководитель оценивает качество и полноту предъявленных обучающимся материалов и выставляет предварительную оценку за практику.

Окончательная оценка по практике определяется в процессе защиты отчета.

В ходе защиты обучающийся должен кратко изложить основные результаты проделанной работы.

Оценка по практике приравнивается к оценкам по теоретическому обучению и учитывается при подведении итогов общей успеваемости студентов, выставляется в зачетную книжку и указывается в приложении к диплому.

Вопрос о повторном направлении обучающихся на практику решает декан факультета по представлению заведующего кафедрой.

11.1 Шкала оценки и критерии оценки прохождения учебной практики

	Оценка			
	«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
Критерии	Выставляется обучающемуся, если он своевременно в установленные сроки представил на кафедру сервиса и сервисных технологий оформленные в соответствии с требованиями отчет о прохождении практики; показал высокий уровень теоретического осмысления исследовательской проблемы (ее целей, задач, содержания, методов); изложил в отчете в полном объеме вопросы по всем разделам практики; продемонстрировал в	Выставляется обучающемуся, если он своевременно в установленные сроки представил на кафедру сервиса и сервисных технологий отчет о прохождении практики; в отчете в полном объеме осветил вопросы по разделам практики; но получил незначительные замечания по оформлению отчетных документов по практике или во время защиты отчета ответил не на все вопросы руководителя практики от факультета	Выставляется обучающемуся, если он своевременно в установленные сроки представил на кафедру сервиса и сервисных технологий отчет о прохождении практики; но получил существенные замечания по оформлению отчетных документов по практике или в отчете не в полном объеме осветил вопросы по разделам практики; или во время защиты отчета ответил не на все вопросы руководителя	Выставляется обучающемуся, отсутствовавшему на закреплённом рабочем месте базы практики или не выполнившему программу практики или получившему отрицательный отзыв о работе, или ответившему неверно на вопросы преподавателя при защите отчета (более 50% неточностей)

	предоставленных в отчете материалах высокую степень сформированных профессиональных компетенций; был инициативным; во время защиты отчета правильно ответил на все вопросы руководителя практики от факультета	(допускается 25% неточностей)	практики от факультета (допускается 40% неточностей)	
--	--	-------------------------------	--	--

Процедура текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся инвалидов и лиц с ОВЗ по практике проводится с использованием фондов оценочных средств, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации, в том числе с использованием специальных технических средств.

12. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики

а) перечень учебной литературы

Основная литература:

1. Котанс А. Я. Технология социально-культурного сервиса и туризма: Учебное пособие / А. Я. Котанс. – Москва : Флинта, 2019. – 384 с. – ISBN 978-5-9765-0803-3. – URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/341721/reading>. – Текст: электронный.

2. Курочкина А. Ю. Управление качеством услуг : учебник и практикум для вузов / А. Ю. Курочкина. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2021. – 172 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-07316-4. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/470280>.

3. Морозов Г. Б. Правовое регулирование предпринимательской деятельности : учебник и практикум для вузов / Г. Б. Морозов. – 4-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 457 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13130-7. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/514995>.

4. Романович Ж. А. Сервисная деятельность: Учебник, 6-е изд., перераб. и доп. / Ж. А. Романович, С. Л. Калачев. – Москва : Дашков и К, 2015. – 284 с. – ISBN 978-5-394-01274-7. - URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/342543/reading>. – Текст: электронный.

5. Чеберко Е. Ф. Основы предпринимательской деятельности : учебник и практикум для вузов / Е. Ф. Чеберко. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 219 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-03107-2. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/512506>

6. Шанаурина Ю. В. Правовое обеспечение социально-культурного сервиса и туризма. Учебное пособие / Ю. В. Шанаурина. – Москва : Флинта, 2018. – 239 с. – ISBN 978-5-9765-1665-6. – URL: <https://ibooks.ru/bookshelf/338013/reading>. – Текст: электронный.

Дополнительная литература:

1. Калюжнова Н. Я. Социальное предпринимательство : учебное пособие для вузов / Н. Я. Калюжнова, Е. П. Огаркова, М. А. Осипов ; под редакцией Н. Я. Калюжновой. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 114 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-11478-2. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/518307>.

2. Каменева С. Е. Организация коммерческой деятельности в сфере услуг : учебное пособие для вузов / С. Е. Каменева. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 76 с. –

(Высшее образование). – ISBN 978-5-534-15300-2. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/520455>

3. Основы функционирования систем сервиса : учебник для вузов / М. Е. Ставровский [и др.] ; под редакцией М. Е. Ставровского. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 190 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13009-6. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/519203>.

4. Скобельцына А. С. Технологии и организация экскурсионных услуг : учебник для вузов / А. С. Скобельцына, А. П. Шарухин. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 247 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-14348-5. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/516223>.

5. Тимохина Т. Л. Технологии гостиничной деятельности: теория и практика : учебник для вузов / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 300 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-14413-0. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/511182>.

6. Черников В. Г. Методы научных исследований в сфере сервиса : учебное пособие для вузов / В. Г. Черников. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2023. – 194 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13276-2. – Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. – URL: <https://urait.ru/bcode/519303>.

в) базы данных, поисково-справочные и информационные системы:

1. Государственная информационная система «Национальная электронная библиотека» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://нэб.рф>.

2. Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/defaultx.asp>.

3. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/>.

4. Открытая электронная база ресурсов и исследований «Университетская информационная система РОССИЯ» [Электронный ресурс] : сайт. – Режим доступа: <http://uisrussia.msu.ru>

В соответствии с п. 4.3.4. ФГОС ВО, обучающимся в течение всего периода обучения обеспечен неограниченный доступ (удаленный доступ) к электронно-библиотечным системам:

– ООО ЭБС «Лань». ООО «Издательство Лань». Контракт № 100 от 13.11.20 г., Контракт № 101 от 13.11.20 г.

– ЭБС ЭЧЗ «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. ООО «Библиотех». Лицензионное соглашение № 31 от 22.02.2011 г. Адрес доступа: <https://isu.bibliotech.ru/> Срок действия: с 22.11.2011 г. бессрочный.

– ЭБС «Национальный цифровой ресурс «Руконт». ООО ЦКБ «Бибком». Контракт № 98 от 13.11.2020 г.

– ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru». ООО «Айбукс». Контракт № 99 от 13.11.2020г.

– Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт». ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 157 от 25.12.2020г.

– Электронная библиотека ИД Гребенников. ООО «ИД «Гребенников». Контракт № 147 от 23.12.2020 г.

13. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)

Учебно-лабораторное оборудование:

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>Специальные помещения: Учебная аудитория для проведения занятий лекционного и семинарского типа, текущего контроля, промежуточной аттестации.</p>	<p>Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения, служащими для представления информации большой аудитории: Ноутбук(AserAspirev3-5516 (AMDA10-4600M 2300 МГц)) (1 штука) с неограниченным доступом к сети Интернет, с неограниченным доступом к сети Интернет; Проектор Vivitek, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1, колонки, наборы демонстрационного оборудования и учебно-наглядных пособий, обеспечивающие тематические иллюстрации, соответствующие рабочей программе дисциплины «Архитектурный подход к развитию предприятий и информационных систем».</p> <p>Учебная лаборатория: компьютеры для проведения практических работ (Системный блок AMDAthlon-64 X3 445 3100 МГц), Монитор LG F1742S (2 штуки), Монитор ViewSonic VA703b(24 штуки) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации; проектор Sony XGA VPLSX535, экран ScreenVtdiaEcot-3200*200MW 1:1</p>	<p>ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014</p> <p>Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcdmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)</p> <p>Kaspersky Endpoint Security длябизнеса- стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221054045730177</p> <p>BusinessStudio Лицензия № 7464 (беспрочно)</p>
<p>Специальные помещения: компьютерный класс (учебная аудитория) для групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), организации самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской</p>	<p>Аудитория оборудована специализированной учебной мебелью, техническими средствами обучения: компьютеры (системный блок AMD Athlon 64 X2 DualCore 3600+ 1900 МГц (15 штук), Монитор LGFlatron L1742SE (14 штук), Монитор ViewSonic VG720) с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду организации.</p>	<p>ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014</p> <p>Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL I MthAcdmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)</p> <p>Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221054045730177</p>

Программное обеспечение:

№	Наименование Программного продукта	Количество	Обоснование для пользования ПО	Дата выдачи лицензии	Срок действия права пользования

1.	Adobe Acrobat XI Лицензия АЕ для акад. организаций Русская версия MultipleLicense RU (65195558) Platforms	12	11447921 Государственный контракт № 03-019-13	19.06.2013	бессрочно
2.	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level	25	Номер Лицензии Microsoft 46211164 Гос.контракт № 03-162-09 от 01.12.2009	01.12.2009	бессрочно
3.	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN No Level	10	Номер Лицензии Microsoft 42095516	27.04.2007	бессрочно
4.	Microsoft Windows Server 2008 r2 Enterprise	1	Номер Лицензии Microsoft 49413875		бессрочно
5.	Microsoft® Windows® Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN No Level Promo	12	Номер Лицензии Microsoft 46211164 Гос.контракт № 03-162-09 от 01.12.2009	01.12.2009	бессрочно
6.	Microsoft® WinSL 8.1 Russian Academic OLP 1License NoLevel Legalization GetGenuine	130	Microsoft Invoice Number: 9564547610 ООО 'ИЦ 'Сиброн'	22.12.2014	бессрочно
7.	OpenOffice 4.1.3	Условия правообладателя	Условия использования по ссылке: https://www.openoffice.org/licenses/PDL.html	Условия правообладателя	бессрочно

14. Средства адаптации образовательного процесса при прохождении практики к потребностям обучающихся инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ)

При необходимости в образовательном процессе применяются следующие методы и технологии, облегчающие восприятие информации обучающимися инвалидами и лицами с ОВЗ:

- создание текстовой версии любого нетекстового контента для его возможного преобразования в альтернативные формы, удобные для различных пользователей;
- создание контента, который можно представить в различных видах без потерь данных или структур;
- предусмотреть возможность масштабирования текста и изображений без потери качества;
- создание возможности для обучающихся воспринимать одну и ту же информацию из разных источников (для лиц с нарушением слуха визуальное представление информации, а для лиц с нарушением зрения – аудиальное представление информации);
- применение программных средств, обеспечивающих возможность формирования заявленных компетенций, освоения навыков и умений, формируемых в ходе прохождения учебной практики, за счет альтернативных способов, в том числе виртуальных лабораторий и симуляционных технологий;
- применение дистанционных образовательных технологий для передачи информации:
 - организация различных форм интерактивной контактной работы обучающегося с преподавателем, в том числе вебинаров, которые могут быть использованы для проведения виртуальных лекций с возможностью взаимодействия всех участников дистанционного обучения;
 - проведения семинаров;
 - выступления с докладами и защитой выполненных работ;
 - проведение тренингов;
 - организации групповой работы.
- применение дистанционных образовательных технологий для организации форм текущего контроля и промежуточной аттестации;

- увеличение продолжительности прохождения обучающимся инвалидом или лицом с ОВЗ промежуточной аттестации по отношению к установленной продолжительности: зачет и/или дифференцированный зачет, проводимый в письменной форме, – не более чем на 90 мин., проводимый в устной форме – не более чем на 20 мин.,

Документ составлен в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению 43.03.01 Сервис, утвержденного приказом Минобрнауки РФ №514 от 08.06.2017 г.



(подпись)

ст. преподаватель
кафедры СиСТ

(занимаемая должность)

Н. В. Светник

(инициалы, фамилия)

Программа рассмотрена на заседании кафедры сервиса и сервисных технологий

«05» июня 2019 г.

Протокол № 11

Зав. кафедрой



Антонова Н. А.

Настоящая программа, не может быть воспроизведена ни в какой форме без предварительного письменного разрешения кафедры-разработчика программы.