




**Министерство науки и высшего образования  
Российской Федерации  
федеральное государственное бюджетное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Иркутский государственный университет»**

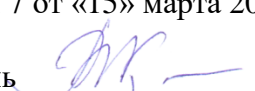
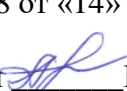
**Кафедра сервиса и сервисных технологий**

УТВЕРЖДАЮ  
Декан факультета бизнес-коммуникаций  
и информатики

  
В.К. Карнаухова

"15" марта 2023 г

**ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**

Вид практики	<b>Учебная</b>
Наименование (тип) практики	<b>Б2.В.01(У) Ознакомительная</b>
Способ проведения практики	<b>стационарная, выездная</b>
Форма проведения практики	<b>дискретная</b>
Направление подготовки:	<b>43.03.01 Сервис</b>
Направленность (профиль) подготовки:	<b>Организационно-управленческая деятельность и технологии продвижения в сфере персональных услуг и гостинично-ресторанном сервисе</b>
Квалификация выпускника – бакалавр	
Форма обучения: очная, заочная	
Согласовано с УМК факультета бизнес-коммуникаций и информатики	Рекомендовано кафедрой сервиса и сервисных технологий
Протокол № 7 от «15» марта 2023 г.	Протокол № 8 от «14» марта 2023 г.
Председатель  В.К. Карнаухова	зав. кафедрой  Н.А. Антонова

Иркутск 2023

## **1. Цели учебной практики**

Целью учебной практики Б2.В.01(У) Ознакомительная является получение первичных профессиональных умений и навыков, направленных на закрепление и углубление теоретической подготовки обучающегося по направлению 43.03.01 Сервис, профиль «Организационно-управленческая деятельность и технологии продвижения в сфере персональных услуг и гостинично-ресторанного сервиса», и приобретение им практических навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности.

## **2. Задачи учебной практики**

Задачами учебной практики Б2.В.01 (У) Ознакомительная являются:

- выявление способностей к учебно-практической деятельности при проведении в организации, определенной в качестве места прохождения практики, простейших прикладных исследований конкретных производственных ситуаций;
- формирование умений применять теоретические знания, отдельные общекультурные и профессиональные компетенции;
- усвоение приемов, методов обработки, представления, интерпретации результатов проведенных практических исследований;
- ознакомление с основными нормативно-правовыми актами, регламентирующими деятельность в сфере сервиса;
- создание отчета по анализируемым параметрам на основе знакомства с деятельностью предприятий сервиса;

## **3. Место учебной практики в структуре основной образовательной программы бакалавриата**

Дисциплина Б2.В.01(У) Ознакомительная входит в блок «Б2. Практики» ФГОС ВО. Учебная практика в соответствии с утвержденным учебным планом по направлению 43.03.01 «Сервис», профиль «Организационно-управленческая деятельность и технологии продвижения в сфере персональных услуг и гостинично-ресторанном сервисе» проходит на 1 курсе в 2 семестре в соответствии с КУГ.

Учебная практика базируется на знаниях, умениях, навыках, полученных в ходе изучения учебных дисциплин профессионального цикла: Б1.В.01 Теория повседневности, Б1.О.11 Сервисная деятельность.

Перед началом прохождения учебной практики студенты должны знать:

- основные термины и определения различных видов услуг, их классификацию и основные характеристики;
- задачи и сущность анализа деятельности предприятия сервиса, виды анализа, их классификацию и характеристику;
- методологию анализа и планирования деятельности предприятия сервиса;
- этику сферы бизнеса и услуг;
- структуру обслуживания с учетом социальных факторов.

Перечень последующих учебных дисциплин (модулей), практик, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной практикой: Б2.В.02(У) Исследовательская.

## **4. Способ и формы проведения учебной практики.**

**Способы** проведения учебной практики: стационарная и выездная.

**Форма** проведения: 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 может проводиться на базе:

- структурные подразделения организации (ФГБОУ ВО «ИГУ»): кафедры и подразделения университета, в том числе студенческие предприятия факультетов и институтов ИГУ;
- профильные учреждения, организации, предприятия на основе писем, направлений или договоров о предоставлении мест практики, заключенных между Университетом (факультетом бизнес-коммуникаций и информатики) и другим учреждением, организацией, предприятием;

#### **Требования к месту проведения практики.**

Базы практики должны отвечать следующим основным требованиям:

- соответствовать профилю подготовки бакалавров;
- располагать квалифицированными кадрами для руководства практикой студентов;
- предоставлять студентам 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 студентами самостоятельно. Последнее наиболее актуально для студентов заочной формы обучения, работающих в управленческих службах учреждений, организаций, предприятий; службах занятости, кадровых центрах и т.д.

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 в аудио и тактильные сигналы, таких как, электронные лупы, видеоувеличители, программы невидимого 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 СиСТ, согласовывается с заведующим кафедрой и утверждается приказом ректора ИГУ.

## **6. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций**

<b>Компетенция</b>	<b>Индикаторы компетенций</b>	<b>Результаты обучения</b>
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	<b>ИДК<sub>УК1.1</sub></b>	<b>Знать:</b> - методы поиска, критического анализа и синтеза информации, необходимой для решения поставленных задач; - методологию системного подхода для решения поставленных задач; - оптимальные способы решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения; - свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; - инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач; - задачи саморазвития и профессионального роста, способы выстраивания временной траектории их достижения с обоснованием актуальности и определением необходимых ресурсов для их выполнения; - приемы, позволяющие выбирать ресурсы и средства для предоставления персональных услуг; - приемы конструктивного общения, преодоления коммуникативных барьеров.
	<b>ИДК<sub>УК1.2</sub></b>	
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	<b>ИДК<sub>УК2.2</sub></b>	<b>Уметь:</b> - осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, необходимой для решения поставленных задач; - применять системный подход для решения поставленных задач; - определять оптимальные способы решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения; - определять свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели; - использовать инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач;
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	<b>ИДК<sub>УК3.1</sub></b>	- определять задачи саморазвития и профессионального роста, способы выстраивания временной траектории их достижения с обоснованием актуальности и определением необходимых ресурсов для их выполнения;
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	<b>ИДК<sub>УК6.1</sub></b>	- определять задачи саморазвития и профессионального роста, способы выстраивания временной траектории их достижения с обоснованием актуальности и определением необходимых ресурсов для их выполнения;
	<b>ИДК<sub>УК6.2</sub></b>	
ПК-2 Способен разрабатывать и совершенствовать технологии процесса сервиса, производить	<b>ИДК<sub>ПК2.1</sub></b>	

выбор ресурсов и средств с учетом требований всех заинтересованных сторон		<ul style="list-style-type: none"> <li>- применять приемы, позволяющие выбирать ресурсы и средства для предоставления персональных услуг;</li> <li>- применять приемы конструктивного общения, преодоления коммуникативных барьеров.</li> </ul>
ПК-7 Способен организовывать внешнее и внутреннее коммуникативное пространство предприятий сферы сервиса	<b>ИДК</b> ПК7.1	<p><b>Владеть:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- методами поиска, критического анализа и синтеза информации, необходимой для решения поставленных задач;</li> <li>- системным подходом для решения поставленных задач;</li> <li>- оптимальными способами решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения;</li> <li>- самоопределением роли в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели;</li> <li>- инструментами и методами управления временем при выполнении конкретных задач;</li> <li>- навыками определения задач саморазвития и профессионального роста, способами выстраивания временной траектории их достижения с обоснованием актуальности и определением необходимых ресурсов для их выполнения;</li> <li>- умениями выбора ресурсов и средств для предоставления персональных услуг;</li> <li>- приемами конструктивного общения, преодоления коммуникативных барьеров.</li> </ul>

## 7. Структура и содержание учебной практики

Объем учебной практики Б2.В.01(У) Ознакомительная и сроки ее проведения определяются учебным планом и составляет 2 недели.

Общая трудоемкость учебной практики составляет 3 зачетных единиц, 108 часов из них:

1. для обучающихся очной формы обучения:
  - контактная работа (консультации с руководителем практики от Университета) – 18 часов, включая время, отведенное на сдачу зачета с оценкой;
  - самостоятельная работа 90 часов (под руководством руководителя практики от Профильной организации);
2. для обучающихся заочной формы обучения:
  - контактная работа (консультации с руководителем практики от Университета) - 16 часов,
  - самостоятельная работа 90 часов (под руководством руководителя практики от Профильной организации),
  - 2 часа, отведенные на контроль (зачет с оценкой).

### План –график учебной практики

№	Наименование разделов (этапов) практики	Количество часов	Количество дней
1	Подготовительный этап, включающий вводные инструктажи по охране труда и технике безопасности, организационное собрание по ознакомлению с программой практики и инструкцией по заполнению дневников, ознакомление с локальными нормативными актами.	10	2
2	Учебно-практический этап, включающий в себя выполнение заданий практики.	50	6

3	Заключительный этап, включающий в себя подготовку отчета по практике, заполнение дневников и защиту отчета.	48	4
---	---	----	---

### Структура и содержание учебной практики

№	Раздел (этап) практики	Вид работ, связанный с будущей профессиональной деятельностью и объем часов	Код формируемой компетенции	Формы текущего контроля	
1	Подготовительный	Инструктаж по охране труда и технике безопасности	2	УК-2	Зачет в ведомости по технике безопасности
		Организационное собрание: ознакомление с программной практикой, инструкцией по заполнению дневников.	2		
		Ознакомление с локальными нормативными актами предприятия (организации, учреждения).	6		
2	Учебно-практический	Изучение типологии и классификации услуг и предприятий сферы персональных услуг, регулирующих нормативно-правовых актов.	10	УК-1; УК-2; УК-6;	Собеседование с руководителем практики по полученным результатам
		Практическое исследование предприятий сферы персональных услуг. Ознакомление с предприятиями, предоставляемыми услугами. Определение класса предприятия сферы персональных услуг, предложения по повышению его класса.	40	УК-3; УК-6 ПК-2; ПК-7	
3	Заключительный	Подготовка отчета, согласование состава и структуры отчета с руководителем от кафедры.	36	УК-1; УК-2; УК-6; ПК-7.	Зачет с оценкой
		Заполнение дневника практики.	8		
		Защита отчета по практике на выпускающей кафедре, предоставление дневника практики с подписями руководителя практики.	4		

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

Во время практики используются такие **образовательные** технологии как:

- системный подход к проблеме организации сервисного обслуживания;
- системный подход к автоматизации сервисной деятельности на предприятии;
- подготовка обзоров, аннотаций, рефератов, научных докладов, публикаций и библиографии в области сервиса;
- подготовка документов средствами MSOffice.

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

Для выполнения задач практики и оформления ее результатов студенты должны уделить особое внимание следующим **научно-производственным** технологиям:

- наблюдению и освоению профессиональных приемов, методов, технологий работы, используемых специалистами сервиса;
- 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, числовых, графических и презентационных документов.

## **9. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на практике**

Учебная практика сопровождается следующими учебно-методическими материалами:

- Программа производственной практики: Б2. В. 01 (У) «Ознакомительная практика»

- Инструкция по заполнению дневника (устно).

- Памятка: Примерный состав отчета по учебной ознакомительной практике студентов.

В период прохождения практики **обучающийся обязан:**

- соблюдать трудовую дисциплину, правила внутреннего распорядка, требования техники безопасности;

- полностью выполнять задания, предусмотренные программой практики, творчески относиться к выполнению порученных заданий;

- произвести обработку собранных материалов;

- в течение 3 последних рабочих дней практики подготовить отчет по итогам практики с анализом проделанной работы, собственными выводами и предложениями;

- оформить дневник практики с необходимыми подписями и печатями;

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

- пройти защиту отчета на кафедре в установленные сроки.

**Обязанности руководителя практики от кафедры:**

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

- регулярно проводить консультации по выполнению отдельных этапов и заданий практики;

- контролировать правильность выполнения заданий практики, написания отчета, заполнения дневника;

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

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

### Задание 1

Изучить литературу, ответить на вопросы:

1. Определение понятия услуга.

2. Классификации и виды услуг.

3. Виды и типология предприятий сферы персональных услуг.

4. Способы определения класса предприятий сферы персональных услуг.

При ответе на вопросы рекомендуется пользоваться релевантными источниками – ГОСТами, учебной литературой.

### Задание 2

Практическое исследование предприятий сферы персональных услуг.

Посетить и описать 5-7 предприятий сферы персональных услуг г.Иркутска по плану:

1. Полное наименование.

2. Вид (по типологии предприятий).

3. Оказываемые услуги.
4. На основе параметров по заданию 1 п.4 определить класс предприятия.
5. Предложить предприятию улучшение, которое способствовало бы его переходу в более высокий класс.

### Задание 3

Подготовить и защитить отчет по практике.

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 по итогам практики и формы отчетности по итогам практики**

Форма промежуточной аттестации – зачет с оценкой.

Формы его проведения: составление и защита отчета, собеседование.

По окончании учебной ознакомительной практики обучающиеся предоставляют на выпускающую кафедру следующие формы отчетности: отчет о практике и заполненный дневник практики.

### **Отчет по практике**

После окончания учебной ознакомительной практики организуется защита отчета.

Объем отчета по учебной ознакомительной практике составляет до 20 страниц машинописного текста и имеет следующую структуру: титульный лист, содержание, введение, разделов (каждый раздел соответствует заданию), заключения, списка литературы, приложений (по необходимости).

Рекомендуемый объем введения 1 – 1,5 страницы. Во введении указываются: цель учебной практики Б1.В.02(У), задачи практики, формируемые компетенции, база практики, объекты исследования – предприятия сферы персональных услуг, методы исследования.

Рекомендуемый объем основной части (разделов) 10-15 страниц. В основной части необходимо представить выполнение заданий 1 и 2: изучение типологии и классификации предприятий сферы персональных услуг, практическое исследование предприятий сферы персональных услуг.

Рекомендуемый объем заключения 1-1,5 страницы. Заключение содержит обобщение результатов, изложенных в основной части, выявленные недостатки и рекомендации по совершенствованию деятельности исследуемых предприятий, общую оценку результатов практики.

Список использованных источников отражает источники, на которых базировалось проведенное студентом исследование. Год выпуска научных и учебно-методических источников не должен быть позднее 5-и лет.

В приложениях должен содержаться демонстрационный материал, характеризующий проблематику исследования.

Оформление отчета должно быть выполнено с учетом требований ИГУ.

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

Контроль и оценка результатов освоения учебной практики осуществляется руководителем от ФГБОУ ВО «ИГУ» в процессе наблюдения за практической деятельностью



обучающимся 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 в дневнике практики.

## 12. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации обучающихся по практике

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
УК-1 Способен осуществлять поиск, критический анализ и синтез информации, применять системный подход для решения поставленных задач	ИДК <sub>УК1.1</sub>	Осуществляет поиск, критический анализ и синтез информации, необходимой для решения поставленных задач
	ИДК <sub>УК1.2</sub>	Применяет системный подход для решения поставленных задач
УК-2 Способен определять круг задач в рамках поставленной цели и выбирать оптимальные способы их решения, исходя из действующих правовых норм, имеющихся ресурсов и ограничений	ИДК <sub>УК2.2</sub>	Выбирает оптимальный способ решения задач, учитывая действующие правовые нормы и имеющиеся условия, ресурсы и ограничения
УК-3 Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	ИДК <sub>УК3.1</sub>	Определяет свою роль в команде, исходя из стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели
УК-6 Способен управлять своим временем, выстраивать и реализовывать траекторию саморазвития на основе принципов образования в течение всей жизни	ИДК <sub>УК6.1</sub>	Отбирает и использует инструменты и методы управления временем при выполнении конкретных задач
	ИДК <sub>УК6.2</sub>	Определяет задачи саморазвития и профессионального роста, выстраивает временную траекторию их достижения с обоснованием актуальности и определением необходимых ресурсов для их выполнения
ПК-2 Способен разрабатывать и совершенствовать технологии процесса сервиса, производить выбор ресурсов и средств с учетом требований всех заинтересованных сторон	ИДК <sub>ПК2.1</sub>	Владеет теоретическими знаниями и практическими приемами, позволяющими выбирать ресурсы и средства для предоставления персональных услуг
ПК-7 Способен организовывать внешнее и внутреннее коммуникативное пространство предприятий сферы сервиса	ИДК <sub>ПК7.1</sub>	Владеет приемами конструктивного общения, преодоления коммуникативных барьеров

### Этапы формирования компетенций в процессе прохождения практики

Раздел (этап) практики	Компетенции	Примерные задания	Критерии оценивания	Формы контроля
Подготовительный	УК-2	Подготовиться к собеседованию по содержанию инструктажа и заданиям практики	Пройдены инструктажи по ознакомлению с требованиями по охране труда и по технике безопасности; Ознакомлен с локальными нормативными актами предприятия (организации, учреждения).	Зачет в ведомости по технике безопасности
Учебно-практический	УК-1 УК-2 УК-6	Изучить типологии и классификации предприятий сферы персональных услуг. Поиск информации в НБ ИГУ, справочно-правовых системах, сети «Интернет». Обработать и систематизировать материалы научных, учебно-методических, периодических и нормативно-правовых источников применительно к задачам практики.	Проведен анализ необходимой литературы, ответы на контрольные вопросы по заданию представлены в полном объеме. Продемонстрированы полные теоретические знания о типологии и классификации услуг и предприятий сферы персональных услуг.	Собеседование с руководителями практики по полученным результатам
	УК-3 УК-6 ПК-2 ПК-7	Исследовать предприятия сферы персональных услуг в соответствии с планом. Ознакомиться с предприятиями, предоставляемыми услугами. Определить класс предприятия сферы персональных услуг. Предложить мероприятия по повышению его класса.	Проведено исследование необходимого по требованиям задания количества предприятий сферы персональных услуг. Определены тип и класс предприятия, полный спектр предоставляемых услуг. Предложены изменения для повышения класса каждого из описанных предприятий.	Собеседование с руководителями практики по полученным результатам
Заключительный	УК-1 УК-2 УК-6 ПК-7	Подготовить отчет по учебной практике, согласовать состав и структуру отчета с руководителем от кафедры. Заполнить дневник практики. Защитить отчет по практике на выпускающей кафедре, предоставить дневник практики с подписями руководителя практики.	Подготовлен отчет, заполнен дневник в соответствии с требованиями. Публично защищен отчет в соответствии с требованиями. Продемонстрировано знание основных терминов и понятий профессиональной сферы сервиса, умение переносить теоретические знания в область материально-практической деятельности, логично формулировать, излагать и аргументировано отстаивать собственное мнение, грамотно оперировать профессиональной терминологией.	Зачет с оценкой

## Критерии оценки

	Оценка			
	«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
Критерии	выставляется студенту, если он своевременно в установленные сроки представил на кафедру сервиса и сервисных технологий оформленные в соответствии с требованиями отчет о прохождении практики и дневник практики; изложил в отчете в полном объеме вопросы по всем разделам практики; во время защиты отчета правильно ответил на все вопросы руководителя практики от факультета.	выставляется студенту, если он своевременно в установленные сроки представил на кафедру сервиса и сервисных технологий отчет о прохождении практики и дневник 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.  Допускается 25% неточностей	выставляется студенту, если он своевременно в установленные сроки представил на кафедру сервиса и сервисных технологий отчет о прохождении практики и дневник 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 практики от факультета.  Допускается 40% неточностей	выставляется студенту, отсутствующему на защите отчета по практике или не выполнившему программу практики, или получившему отрицательный отзыв о работе, или ответившему неверно на вопросы преподавателя при защите отчета.  Более 50% ошибок.

Для текущей и промежуточной аттестации обучающихся используются оценочные средства в виде контрольных вопросов:

- по теоретической части работы: основные понятия, классификация и виды услуг, типология предприятий сферы услуг, классификаторы;
- по характеристике организации, работе с классификаторами – определению класса предприятия сферы персональных услуг и предложениям студента по улучшению.
- составу и структуре отчета.

**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 производственной практике определяется в процессе защиты отчета.

В ходе защиты обучающийся должен кратко изложить основные результаты проделанной работы. Качество представленного обучающимся материала отчета, являющегося итогом производственной практики, во многом определяет оценку.

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.

Студенты, не представившие необходимый материал, получившие неудовлетворительную оценку, получают академическую задолженность.

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

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:**

1. Морозов, М. А. Экономика организаций сферы туризма : учебник для вузов / М. А. Морозов, Н. С. Морозова. — 6-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 304 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15216-6. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/510100>.

2. Мотышина, М. С. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме : учебник для вузов / М. С. Мотышина, А. С. Большаков, В. И. Михайлов ; под редакцией М. С. Мотышиной. — 2-е изд., испр. и доп. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 282 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-10440-0. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/517132>.

3. Сервисная деятельность : учебное пособие / В. А. Фурсов, Н. В. Лазарева, И. В. Калинин, О. А. Кудряшов. — Ставрополь : СКФУ, 2015. — 148 с. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/155418> (дата обращения: 09.05.2023). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

4. Тертышник, М. И. Экономика организации : учебник и практикум для вузов / М. И. Тертышник. — Москва : Издательство Юрайт, 2023. — 473 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-16119-9. — Текст : электронный // Образовательная платформа Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/530455>.

### **б) базы данных, информационно-справочные и поисковые системы**

1. Гарант – информационно-правовое обеспечение [Электронный ресурс] : сайт. – URL : – <http://ivo.garant.ru>

2. Кодекс - электронный фонд нормативно-технической и нормативно-правовой информации [Электронный ресурс] : сайт. – URL : – <https://docs.cntd.ru/>

3. Консультант Плюс надежная правовая поддержка [Электронный ресурс] : сайт. – URL : <https://www.consultant.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:

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

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

— Научная электронная библиотека «ELIBRARY.RU» [Электронный ресурс] : сайт. - Контракт № 148 от 23.12.2020 г. Акт от 24.12.2020 г. Срок действия по 31.12.2022 г. – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>

— ЭБС «Издательство Лань». Контракт № 04-Е-0346 от 12.11.2021 г. № 976 от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. – Режим доступа: <https://www.e.lanbook.com>

— ЭБС ЭЧЗ «Библиотех». Государственный контракт № 019 от 22.02.2011 г. ООО «Библиотех». Лицензионное соглашение к Государственному контракту № 019 от 22.02.2011.

Срок действия: бессрочный. – Режим доступа: <https://isu.bibliotech.ru/>  
— ЭБС «Рукопт» ЦКБ «Библиоком». № 04-Е-0343 от 12.11.2021 г. Акт № БК-5195 от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022г. – Режим доступа: <http://rucont.ru>  
— ЭБС «Айбукс.ру/ibooks.ru» ООО «Айбукс». Контракт № 04-Е-0344 от 12.11.2021 г.; Акт от 14.11.2021 г. Срок действия по 13.11.2022 г. – Режим доступа: <http://ibooks.ru>  
— Электронно-библиотечная система «ЭБС Юрайт». ООО «Электронное издательство Юрайт». Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021г. Контракт № 04-Е-0258 от 20.09.2021 г. Срок действия по 17.10. 2022 г. – Режим доступа: <https://urait.ru>  
— УБД ИВИС. Контракт № 04-Е-0347 от 12.11.2021 г. Акт от 15.11.2021 г. Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022 г. – Режим доступа: <http://dlib.eastview.com>  
— Электронная библиотека ИД Гребенников. Контракт № 04-Е-0348 от 12.11.2021г.; Акт № 348 от 15.11.2021 г. Срок действия с 01.01.2022 по 31.12.2022 – Режим доступа: <http://grebennikon.ru>

### 13. Материально-техническое обеспечение учебной практики

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:</p> <p>Ноутбук (AserAspirev3-5516 (AMDA10-4600M 2300 МГц)) (1 штука) с неограниченным доступом к сети Интернет;  Проектор Vivitek, экран ScreenVtdiaEcot- 3200*200MW 1:1, колонки, наборы демонстрационного оборудования 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 3100МГц), Монитор LG F1742S (2 штуки),</p>	<p>OC Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14от 30.10.2014</p> <p>Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL IMthAcdmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий)</p> <p>Kaspersky Endpoint Security длябизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177</p> <p>BusinessStudio Лицензия № 7464 (бессрочно)</p>

	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*200MW1:1	
Специальные помещения: компьютерный класс (учебная аудитория) для групповых и индивидуальных консультаций, курсового проектирования (выполнения курсовых работ), организации самостоятельной работы, в том числе, научно-исследовательской	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.	ОС Windows: DreamSpark Premium, Договор № 03-016-14 от 30.10.2014  Microsoft Office: 0365ProPiusOpenStudents ShrdSvr ALNG subs VL NL IMthAcdmsStdnt w/Faculty (15000 лицензий  Kaspersky Endpoint Security для бизнеса- стандартный Russian Edition. 15002499 Node 1 year Educational License № 1B08-170221-054045-730-177

### Программное обеспечение

№	Наименование Программного продукта	Кол-во	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	Условия правообладателя
2	Microsoft Office Professional Plus 2007 Russian Academic OPEN NoLevel	25	Номер Лицензии Microsoft 46211164 Гос.контракт № 03-162-09 от 01.12.2009	01.12.2019	Условия правообладателя
3	Microsoft Windows Server 2008 r2 Enterprise	1	Номер Лицензии Microsoft 49413875	Условия правообладателя	Условия правообладателя

4	Microsoft® Windows® Professional 7 Russian Upgrade Academic OPEN NoLevel Promo	12	Номер Лицензии Microsoft 46211164 Гос.контракт № 03-162-09 от 01.12.2009	01.12.2009	Условия правообладателя
5	Microsoft® WinS L 8.1 Russian Academic OLP License NoLevel Legalization GetGenuine	130	Microsoft Invoice Number: 9564547610000 'ИЦ 'Сиброн'	22.12.2014	Условия правообладателя
6	OpenOffice 4.1.3	Условия правообладателя	Условия использования по ссылке: <a href="https://www.openoffice.org/licenses/PDL.html">https://www.openoffice.org/licenses/PDL.html</a>	Условия правообладателя	Условия правообладателя

### Технические и электронные средства

Методической системой преподавания предусмотрено использование технических и электронных средств обучения и контроля знаний студентов: мультимедийные презентации, фрагменты фильмов.

#### 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:
  - а) 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,
  - б) проведения семинаров,
  - в) выступление с докладами и защитой выполненных работ,
  - г) проведение тренингов,
  - д) 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., Приказом Минобрнауки и минпросвещения №885/390 (он и заменил Приказ о практике) от 05.08.2020 О практической подготовке, ФЗ-273, и Письма Минобрнауки.

Электронная версия программы представлена на сайте ИГУ.

Авторы программы

 _____	преподаватель кафедры СиСТ	Е.В. Ярыгина
 _____	доцент кафедры СиСТ	Н.А. Антонова

Программа рассмотрена на заседании кафедры Сервиса и сервисных технологий «15» марта 2023 г.

Протокол № 8

Зав. кафедрой



Антонова Н.А.

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