

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ
Н.Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»
Институт истории и международных отношений

УТВЕРЖДАЮ
Директор института
Черевичко Т.В.

" " 2022 г.




**Рабочая программа практики
по получению первичных профессиональных умений и навыков,
в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности:
технологическая**

**Направление подготовки бакалавриата
43.03.01 Сервис**

**Квалификация (степень) выпускника
Бакалавр**

**Форма обучения
заочная**

Саратов,
2022

Статус	ФИО	Подпись	Дата
Преподаватель-разработчик	К.М. Керими		
Председатель НМК	А.В. Баранов		
Заведующий кафедрой	Т.В. Черевичко		
Специалист Учебного управления	И.В. Юшинова		

1. Цели технологической практики

Целями технологической практики являются приобретение практических навыков и знаний при прохождении практики на предприятиях различного типа сервисного обслуживания (консалтинговых структурах, рекрутинговых, тренинговых компаниях, полиграфических и рекламных фирмах, компаниях маркетинговой специализации, сервисных службах автосалонов, компаний по продаже, обслуживанию и ремонту техники различного назначения, служб бытового обслуживания населения), где студенты могут закрепить свои имеющиеся знания и собрать исследовательский материал для составления проекта выпускной квалификационной работы.

2. Тип производственной практики и способ ее проведения

Тип технологической практики: практика, предназначенная для получения первичных профессиональных умений и навыков.

Способ проведения технологической практики: стационарная практика.

Технологическая практика осуществляется на предприятиях сервиса.

3. Место производственной практики в структуре ООП

Б2.В.02(У) Технологическая практика относится к вариативной части блока 2 «Практика» и осуществляется в седьмом семестре.

Данная практика связана с обязательным владением понятиями направления подготовки (дисциплины «Сервисная деятельность», «Сервисология»), специфики экономической составляющей деятельности предприятия (дисциплина «Экономика»), знанием компьютерных программ (дисциплины «Информационные технологии в сервисе»), знанием психологических и физиологических особенностей человека (дисциплины «Психология делового общения», «Ассистивные информационно-коммуникационные технологии»).

Для прохождения практики обучающийся должен обладать знанием теоретических основ сервисной деятельности, владеть основными понятиями направления подготовки, владеть основными знаниями по информационным технологиям в сфере сервиса.

4. Результаты обучения по практике

Код и наименование компетенции	Код и наименование индикатора (индикаторов) достижения компетенции	Результаты обучения
ПК-3. готовностью к изучению научно-технической информации, отечественного и зарубежного опыта в сервисной деятельности.	ПК-3.1. Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности. ПК-3.2. Разрабатывает процесс обслуживания потребителей. Реализует сервисные процессы с учетом маркетинговой среды предприятия. ПК-3.3. Совершенствует технологии обслуживания потребителей на основе отечественного и зарубежного опыта.	Знать: сервисные процессы с учетом маркетинговой среды предприятия, технологии обслуживания потребителей. Уметь: оценивать эффективность деятельности структурных подразделений предприятия сервиса, разрабатывать процесс обслуживания потребителей. Владеть: навыками применения клиентоориентированных технологий в сервисной деятельности и навыками управления лояльностью потребителей сервисных

		организаций.
ПК-5. готовностью к выполнению инновационных проектов в сфере сервиса.	<p>ПК-5.1. Использует теоретические знания и практические приемы разработки и управления инновационными проектами в сервисной деятельности.</p> <p>ПК-5.2. Применяет методы разработки и управления инновационными проектами.</p> <p>ПК-5.3. Осуществляет организационно- управленческую деятельность по управлению инновационными проектами предприятия сервиса.</p>	<p>Знать: методы разработки и управления инновационными проектами.</p> <p>Уметь: применять теоретические знания и практические приемы разработки и управления инновационными проектами в сервисной деятельности.</p> <p>Владеть: навыками организационно- управленческой деятельности по управлению инновационными проектами предприятия сервиса.</p>

5. Структура и содержание производственной практики

Общая трудоемкость проектно-технологической практики составляет 3 зачетных единицы, 108 часов.

№ п/п	Разделы (этапы) практики	Виды учебной работы на практике, включая самостоятельную работу студентов и трудоемкость (в часах)	Формы текущего контроля
1	<p>Подготовительный этап:</p> <ul style="list-style-type: none"> - проведение организационного собрания по практике, в ходе которого студенты знакомятся с планом прохождения практики, правилами техники безопасности, правами и обязанностями студентов-практикантов, формами представления отчета по практике, получают задание на период ее прохождения; -планирование практической работы с обязательным составлением календарного плана (с указанием вида работы, даты ее выполнения и сроков завершения) 	инструктаж по технике безопасности (2 ч.)	беседа по итогам проведения собрания, проверка конспектов
2	<p>Основной этап:</p> <ul style="list-style-type: none"> - изучение материалов для анализа технологий в сфере сервиса; - подготовка отчета по практике, а именно выполнение консультирование по вопросам прохождения практики, планированию работы, методикам 	Сбор фактического и литературного материала (90 ч.)	консультирование по вопросам прохождения практики, планированию работы, методикам подбора и анализа материала, контроль

	подбора и анализа материала, полученного задания в виде совершенствования технологического процесса в сфере сервиса и документации, необходимой для этого (описание этапов совершенствования технологического процесса).		за работой практикантов
3	Заключительный этап: - систематизация и анализ полученных знаний; - составление отчета, заполнение дневника практики; - подготовка презентации к защите практики.	Систематизация фактического и литературного материала (12 ч.)	проверка отчетной документации, материалов исследовательской работы, консультирование по исправлению недочетов и погрешностей, фронтальный опрос
4	Промежуточная аттестация		Зачет – 4 ч
5	Общая трудоемкость практики	108ч.	

Формы проведения проектно-технологической практики

Формы проведения практики:

- аудиторная форма предполагает организацию и проведение организационного собрания по технологической практике, в ходе данного собрания студенты получают информацию о плане прохождения практики, правилах техники безопасности, знакомятся с правами и обязанностями студента-практиканта на предприятии прохождения практики, формами представления отчета по практике. Также на организационном собрании студенты получают задание на период прохождения практики;

- производственная (полевая) форма заключается в знакомстве практикантов с работой сервисного предприятия на конкретном примере, изучении организационной структуры, принципов и основных видов работы предприятия;

- самостоятельная форма практики состоит в подготовке отчета по практике, а именно в выполнении полученного задания в виде сбора материала по организационной структуре предприятия, основным направлениям деятельности, формам сервиса, принятым на предприятии, анализа и составления отчета по практике.

Подготовительный этап практики. На данном этапе студентов знакомят с вопросами прохождения практики, оформления дневника практики и защиты отчета. Руководитель практики проводит знакомство с программой практики, инструктаж по технике безопасности, о ведении дневника практики, составлении письменного отчета и выдает индивидуальное задание. В дневнике должна быть отражена работа студента во время практики. По окончании практики студент обязан предоставить письменный отчет о прохождении практики.

Основной этап практики (практическая работа по совершенствованию технологического процесса в сфере сервиса). На данном этапе в соответствии с индивидуальным заданием происходит закрепление знаний, полученных в процессе обучения в Университете на основе практического изучения деятельности сервисной организации, приобретение опыта работы по оптимизации сервисной технологии, а также применение полученных за период обучения знаний в области сервисной деятельности. В процессе практики, в соответствии с индивидуальным заданием, происходит сбор и анализ всех материалов, необходимых для написания отчета. В конце данного этапа студенту должен быть дан отзыв с места прохождения практики за подписью руководителя сервисного предприятия или иного должностного лица, непосредственно курирующего работу студента на

предприятию, заверяется печатью. В отзыве должно содержаться общее заключение о работе студента, оцененной по четырехбалльной системе (отлично, хорошо, удовлетворительно, неудовлетворительно). Отзыв прилагается к отчету о практике.

Заключительный этап практики. На данном этапе по окончании проектно-технологической практики студент обязан представить письменный отчет о прохождении практики. Письменный отчет должен состоять из следующих разделов: Описание исследуемой технологии; Обоснование необходимых изменений; Актуальность проблемы; Цели и задачи совершенствований; Целевая аудитория оптимизируемой технологии; Алгоритм реализации нововведений (этапы, содержательная деятельность, мероприятия и т.д.); Календарный план – график реализации нововведений; Бюджет; Ожидаемые результаты (количественные и качественные), критерии и методы оценки результатов, эффект усовершенствований в долгосрочной перспективе. Приложения (фото-материалы, схемы, эскизы и т.д.) На защите руководитель практики оценивает отчет и заносит зачет в зачетную книжку. После защиты отчет сдается в обязательном порядке на кафедру туризма и культурного наследия.

Место и время проведения технологической практики

Местом прохождения практик являются:

- НОЦ «Подготовка музейных экспозиций и туристских маршрутов» СГУ;
- кафедра туризма и культурного наследия;
- консалтинговые фирмы (компании), компании маркетинговой специализации («Бизнес-партнер», «Синяя птица», «ИТАЛ консалтинг», «Кавалерии», «Ромир мониторинг»), рекламные, полиграфические фирмы («Новый ветер», «Формат», «БИКС»);
- рекрутинговые («Перспектива», «Персонал консалтинг»), тренинговые компании («Бизнес-эксперт», «Трайтек»);
- предприятия сферы торговли («Алерон», «Шкода», «Мицубиши», «Стайер медицинская техника», «Софит компьютерные технологии», «Турбоскат», «М-видео», «Сотовик», салоны операторов сотовой связи, «Телеком», «Стрим ТВ»);
- службы бытового обслуживания населения (Дома быта Фрунзенского, Октябрьского, Волжского, Заводского, Ленинского районов, управляющие компании ЖКХ);
- гостиничные предприятия Саратова (ООО «Словакия», ООО «Астория», ООО «Жемчужина», ООО «Загреб», ООО «Богемия», ООО «Венеция» и т. д.) и других городов России;
- предприятия общественного питания Саратова (ООО «Ресто» (рестораны «Алибаба», «Мандарин», «Джонка» и т.д.), рестораны «Азиатский стиль», «Словакия», рестораны быстрого питания, кафе, бары, пабы) и других городов России;
- иные предприятия сферы сервиса.

Выбор мест прохождения практик для лиц с ограниченными возможностями здоровья производится с учетом состояния здоровья обучающихся и требований по доступности.

Практика проводится на 4 курсе в 7-м семестре. Продолжительность технологической практики: 3 календарные недели.

Формы промежуточной аттестации (по итогам практики)

- беседа по итогам проведения собрания, проверка конспектов;
- консультирование по вопросам прохождения практики, планированию работы, методикам подбора и анализа материала;
- проверка отчетной документации, материалов исследовательской работы, консультирование по исправлению недочетов и погрешностей,
- фронтальный опрос по приобретенным знаниям и умениям;
- защита отчета по практике.

При защите отчета по практике учитываются:

1. Соответствие отчета формальным и содержательным требованиям;
2. Отзыв с места практики;
3. Представление проделанной работы студентом;
4. Ответы на вопросы;
5. Сложность индивидуального задания;
6. Качество представленных материалов (собранная и обработанная информация).

Итоги технологической практики подводятся на конференции, которая проходит в ИИМО ежегодно. На конференции студенты отчитываются в устной форме или в форме презентации о прохождении практики, делятся своими впечатлениями, высказывают свои рекомендации и замечания, возникшие в ходе практики.

Для получения *зачета* по технологической практике студентам необходимо представить на кафедру туризма и культурного наследия следующую документацию:

- I. Письменный отчет о прохождении практики, который включает в себя:
 1. Титульный лист, подписанный руководителями практики от университета и руководителем практики с предприятия, заверенный печатью;
 2. Дневник практики, заверенный руководителем практики на предприятии и печатью;
 3. Отзыв с места прохождения практики за подписью первого лица предприятия, заверенную печатью;
 4. Приложение, в виде ксерокопии документов, с которыми работали студенты или в подготовке которых принимали участие.
- II. Презентацию о прохождении практики для размещения информации на сайте Института.

6. Образовательные технологии, используемые на производственной практике

В учебном процессе используется сочетание активных и интерактивных форм проведения занятий:

- активные формы проведения занятий в виде составления документации на предприятии, проведении маркетинговых и рекламных акций, осуществление продаж сервисного продукта, участие в планировании, организации и представлении сервисного продукта;
- консультирование по организационной работе практикантов, выполнении трудовых функций, проведения мастер-классов экспертов в данной области;
- аудиторные формы проведения занятий по сбору исследовательского материала для составления отчета по практике.

Данные формы занятий проводятся в сочетании с самостоятельной работой с целью формирования и развития профессиональных навыков обучающихся.

Видами самостоятельной работы учащегося является сбор и анализ литературы и иного материала для подготовки к деятельности на предприятии. Сбор научно-исследовательского материала осуществляется на месте прохождения практики, а также в Зональной научной библиотеке университета.

Адаптивные образовательные технологии для инвалидов и лиц с ОВЗ. Профессиональное обучение и профессиональное образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья осуществляются на основе образовательных программ, адаптированных при необходимости для обучения указанных обучающихся. Образование обучающихся с ограниченными возможностями здоровья может быть организовано совместно с другими обучающимися. К специальным условиям для получения образования обучающимися с ограниченными возможностями можно отнести использование учебных пособий и дидактических материалов, специальных технических средств обучения коллективного и индивидуального пользования, таких как просмотр видеофильмов, аудио демонстрации с использованием теле-, видео-, аудиотехники, а также демонстрация

иллюстративных материалов, проведение индивидуальных консультаций.

При необходимости для студентов с ограниченными возможностями и инвалидов можно применять дистанционные технологии обучения (БАРС) и приема экзамена (на базе платформы IPSILON).

7. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов по технологической практике

Видами самостоятельной работы учащегося является сбор и анализ литературы и иного материала для подготовки к деятельности на предприятии. Сбор научно-исследовательского материала осуществляется на месте прохождения практики.

В ходе технологической практики каждый студент обязан вести дневник практики. Дневник заполняется ежедневно с кратким описанием выполненного объема работы. Записи в дневнике заверяются руководителями практики. Текущий контроль осуществляется путем регулярного наблюдения за работой студента по программе практики и выполнению индивидуального задания, а также посредством периодических проверок правильности ведения дневника, собранного информационного и другого материала и подготовки отчета.

Контрольные задания:

- знакомство с процедурами и стандартами сервисного предприятия;
- знакомство с системой работы по приему заявок на услуги;
- изучение особенностей работы и взаимодействия с внешней средой сервисного предприятия;
- знакомство с целями и задачами организации, на базе которой проводится практика;
- знакомство с деятельностью основных структурных подразделений организации, на базе которой проводится практика;
- знакомство с основными услугами и спецификой деятельности сервисного предприятия, на базе которой проходит практика;
- ведение телефонных переговоров с клиентом;
- заполнение основной документации: договора, листа бронирования и т.д.;
- овладение техникой работы с клиентом сервисного предприятия;
- практическое применение знаний в области этикета и психологии при общении с сотрудниками и клиентами сервисного предприятия;
- работа с офисной оргтехникой (прием и отправка факсов, работа на компьютере, ксероксе, сканере, принтере).

Индивидуальные задания на технологическую практику:

1. Дать общую характеристику сервисного предприятия: название; местоположение.
2. Ознакомиться со структурой сервисного предприятия и подразделениями;
3. Ознакомиться с необходимой для работы документацией;
4. Ознакомиться с рекламными проспектами, каталогами, брошюрами и пр.;
5. Научиться корректно представлять сервисное предприятие по телефону;
6. Научиться быстро соединиться с менеджером, которому адресован звонок;
7. Научиться четко выполнять поручения руководителя (скопировать документацию, отправить или принять факс, отвезти документы и пр.);
8. Научиться ориентироваться на рынке продаж (спрос, предложения);
9. Овладеть навыками принятия управленческих решений.
10. Выявить недостатки в той или иной технологии, применяемой на предприятии и представить рекомендации по ее совершенствованию.

8. Данные для учета успеваемости студентов в БАРС

Таблица 1.2 Таблица максимальных баллов по видам учебной деятельности.

	1	2	3	4	5	6	7	8
--	---	---	---	---	---	---	---	---

Семестр	Лекции	Лабораторные занятия	Практические занятия	Самостоятельная работа	Автоматизированное тестирование	Другие виды учебной деятельности	Промежуточная аттестация	Итого
7	0	0	0	40	0	20	40	100
Итого	0	0	0	40	0	20	40	100

Программа оценивания учебной деятельности студента

7 семестр

Лекции

Не предусмотрены

Лабораторные занятия

Не предусмотрены.

Практические занятия

Не предусмотрены.

Самостоятельная работа – от 0 до 40 баллов

По итогам самостоятельной работы студент получает от 0 до 5 баллов (5 баллов соответствуют оценке «отлично», 4 балла – оценке «хорошо», 3 балла – оценке «удовлетворительно», 0 баллов – оценке «неудовлетворительно») по каждому виду деятельности (подготовка материалов для составления проекта в сфере сервиса, ведение отчетной документации, подготовка отчетов по итогам прохождения практики, фронтальный опрос по теме практики, аналитические задания). В случае, если сумма полученных им баллов за каждый вид деятельности составляет от 0% до 30% от максимальной суммы баллов по итогам самостоятельной работы, студент получает от 0 до 10 баллов.

Автоматизированное тестирование

Не предусмотрено.

Другие виды учебной деятельности – от 0 до 20 баллов

Защита отчета о практике на конференции – от 0 до 20 баллов. Менее 10 баллов – не зачтено, 10 баллов и более – зачтено.

Промежуточная аттестация – от 0 до 40 баллов

Предусмотрена

Таким образом, максимально возможная сумма баллов за все виды учебной деятельности студента за седьмой семестры по производственной практике «Технологическая практика» составляет **100** баллов.

Таблица 2.1 Таблица пересчета полученной студентом суммы баллов по производственной практике «Технологическая практика» в оценку (зачет):

50 баллов и более	«зачтено» (при недифференцированной оценке)
меньше 50 баллов	«не зачтено»

9. Учебно-методическое обеспечение по производственной практике

а) литература:

1. Афонин, А.М. Управление проектами: учебное пособие для студентов образовательных учреждений среднего профессионального образования / А. М. Афонин, Ю. Н. Царегородцев, С.А. Петрова. – М.: Форум, 2010. - 166 с. ЭБС ИНФРА-М.

2. Попов Ю.И., Яковенко О.В. Управление проектами. / Ю.И. Попов, О.В. Яковенко. - М.: Инфра-М, 2021. - 208 с. ЭБС ИНФРА-М.

3. Поташева, Г.А. Управление проектами (проектный менеджмент) [Текст] : учебное пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки 38.03.02 "Менеджмент" (квалификация (степень) "бакалавр" / Г.А. Поташева. – М.: ИНФРА-М, 2016. - 222 с. ЭБС ИНФРА-М.

4. Сервисная деятельность: учебник / Г.А. Резник, А.И. Маскаева, Ю.С.Пономаренко. - М.: НИЦ Инфра-М, 2013. - 202 с. ЭБС ИНФРА-М

б) программное обеспечение и Интернет-ресурсы:

Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам»(<http://window.edu.ru/>)

Электронная библиотека диссертаций Российской государственной библиотеки (РГБ) (<http://diss.rsl.ru>), «eLibrary.ru»

Цифровая историческая библиотека(<http://midday.narod.ru/library.html>)

«Электронная библиотека» исторического факультета МГУ (www.hist.msu.ru)

Государственная публичная историческая библиотека(<http://www.shpl.ru>)

Виртуальная библиотека Якова Кротова(<http://krotov.info/spravki/temy/i/istoriya.html>)

World Digital Library (WDL)(<http://www.wdl.org/ru/>)

Web of Knowledge (WOK), «EBSCO Publishing», «ProQuest», «EastView»

The Internet Public Library (<http://www.ipl.org/>)

Project Gutenberg(<http://www.gutenberg.org>), JSTOR, Oxford Journals, Revues.org, Project MUSE, L'édition électronique ouverte (<http://leo.hypotheses.org/>), Directory of Open Access Journal(<http://www.doaj.org/>) «Online Books Page» (<http://onlinebooks.library.upenn.edu/>)

Электронная библиотека учебно-методической литературы СГУ

<http://www.sgu.ru/library>

ЭБС издательства «Лань» <http://e.lanbook.com>

ЭБС издательства «Юрайт» <http://biblio-online.ru>

ЭБС «Ibooks.ru» <http://ibooks.ru>

ЭБС «РУКОНТ»<http://rucont.ru>

ЭБС «Znaniium.com» <http://znaniium.com>

ЭБС «Библиороссика» <http://bibliorossika.ru>

ЭБС «IPRbooks» <http://iprbookshop.ru>

Поисковые каталоги и справочные Интернет-ресурсы: «Апорт» (www.aport.ru),

«List.ru» (list.mail.ru), «Weblist» (www.weblist.ru), «Open Directory Project» (<http://dmoz.org>),

Словарь Брокгауза и Ефрона (<http://www.brockhaus-efron.gathina3000.ru>)

Большая советская энциклопедия (<http://www.bse.studentport.ru>)

Каталог «Наука и образование России» (<http://sciedu.city.ru/>)

Список лицензионного программного обеспечения

1. Microsoft Windows 7, 8 Pro;
2. Microsoft Office 7, 10, 13 Plus;
3. WinRar;
4. Adobe Acrobat Reader X;
5. Google Chrome; 6. Abby Fine Reader.

10. Материально-техническое обеспечение учебной практики.

Практика проводится на предприятиях сферы сервиса по месту жительства студентов, соответственно базой практики служит материально-техническое обеспечение сервисных предприятий.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис».

Автор: доцент кафедры туризма и культурного наследия
Керими К.М. _____

Программа одобрена на заседании кафедры туризма и культурного наследия от 13 сентября 2018 года, протокол № 1.

Программа актуализирована на заседании кафедры туризма и культурного наследия от 26 января 2022 года, протокол № 6.