

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
ФГБОУ ВО «Тверской государственный университет»



Утверждаю:

Руководитель ООП

« 21 » августа 2020 г.

Рабочая программа практики  
Производственная, сервисная

Направление подготовки  
43.03.01 Сервис

Профиль подготовки  
Социально-культурный сервис

Для студентов 3 курса  
очной формы обучения

БАКАЛАВРИАТ

Составитель: Бодрова Ю.В.

2020 г.

## 1. Общая характеристика практики

Вид практики	Производственная
Тип практики	Сервисная
Способ проведения	Стационарная, выездная
Форма проведения	Дискретная

## 2. Цель и задачи практики

Целью прохождения практики является: формирование профессиональных компетенций; подготовка студентов к профессиональной деятельности, приобретение необходимых навыков практической работы, а также моделирование профессиональной деятельности в условиях работы предприятий социально-культурной сферы.

Задачами прохождения практики являются:

- формирование умений разработки и совершенствования системы клиентских отношений с учетом требований потребителей;
- закрепление навыка проектировать процессы предоставления услуг;
- формирование навыка взаимодействия с потребителями и заинтересованными сторонами;
- развитие навыка проведения экскурсий.

## 3. Место практики в структуре ООП

Программа практики составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта высшего образования (ФГОС ВО) по направлению 43.03.01 «Сервис», утвержденного Приказом Министерства образования и науки Российской Федерации (от 08.06.2017 № 514).

Практика закрепляет знания и умения, приобретаемые обучающимися в результате освоения теоретических курсов части ООП, формируемой участниками образовательных отношений: Сервисология, Сервисная деятельность, Профессиональная этика и этикет, Работа с жалобами клиентов, Проектирование процесса оказания услуг. Прохождению данной практики

предшествует производственная (проектно-технологическая) практика. Практика закладывает основы для прохождения других производственных практик (организационно-управленческой, преддипломной).

**4. Общая трудоемкость практики составляет 9 зачетных единиц, продолжительность – 6 недель, в том числе:**

**контактная аудиторная работа:** лекции 2 часа;

**контактная внеаудиторная работа:** самостоятельная работа на базе практики 180 часов;

**самостоятельная работа:** 142 часа.

**5. Планируемые результаты обучения при прохождении практики, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

Планируемые результаты освоения образовательной программы (формируемые компетенции)	Планируемые результаты обучения при прохождении практики
ПК-1 Способен к разработке и совершенствованию системы клиентских отношений с учетом требований потребителей	ПК-1.1 Применяет клиентоориентированные технологии в сервисной деятельности ПК-1.2 Участвует в разработке системы клиентских отношений ПК-1.3 Участвует в совершенствовании системы клиентских отношений
ПК-3 Способен проектировать процессы предоставления услуг	ПК-3.1 Оценивает результаты деятельности сервисного предприятия ПК-3.2 Анализирует жизненный цикл услуг сервисного предприятия ПК-3.3 Применяет методы проектирования процесса предоставления услуг
ПК-5 Способен к взаимодействию с потребителями и заинтересованными сторонами	ПК-5.1 Разрешает проблемные ситуации потребителей, партнеров ПК-5.2 Проводит встречи, переговоры и презентации предприятий питания потребителям
ПК-10 Способен проводить экскурсии	ПК-10.1 Используют методические приемы показа и рассказа во время проведения экскурсии ПК-10.2 Использует прием движения в экскурсии ПК-10.3 Пользуется методикой применения наглядных пособий и портфелем экскурсовода ПК-10.4 Разрешает конфликтные ситуации возникающие на маршрутах

**6. Форма промежуточной аттестации (форма отчетности по практике)**  
зачет с оценкой.

**Время** проведения практики: курс 3, семестр 6.

**7. Язык преподавания** русский.

**8. Место проведения практики (база практики)**

Производственная (сервисная) практика осуществляется на базе предприятий гостиничного, ресторанного, туристического, музейного сервиса, предприятий индустрии красоты, культурно-досуговой сферы г. Твери и Тверской области, органах управления регионального уровня (министерства, комитеты). Помимо этого базой производственной практики выступает Музейно-образовательный комплекс ТвГУ.

**Перечень профильных организаций/предприятий (баз практик), с которыми заключены долгосрочные договоры для проведения практики**

№ п\п	Предприятие/организация	Реквизиты и сроки действия договоров
1	Министерство туризма Тверской области	№ 244 от 1 ноября 2017 г., бессрочно
2	АО «Отель «Оснабрюк»»	№ 26/11/18 от 26 ноября 2018 г., по 31 декабря 2023 г.
3	Некоммерческое учреждение культуры в области развития музейного дела «Музей Козла в Твери», г.Тверь	№ 1252 от 15 июня 2018 г., по 15 июня 2023 г.
4	ООО «Ферькада»	№ 1291 от 2 июля 2018 г., по 2 июля 2023 г.
5	ООО «Утро», г.Тверь	№ 1276 от 20 июня 2018, по 20 июня 2023 г.
6	РОО ТДК «Лебедушка»	№ 930 от 15 апреля 2019 г., по 15 апреля 2024 г.

**9. Содержание практики, структурированное по темам (разделам, этапам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий/работы**

Учебная программа – наименование разделов / тем, этапов	Всего (час.)	Контактная работа (час.)		Самостоятельная работа (час.)
		Лекции	Самостоятельная работа на базе практики	
<b>Подготовительный этап</b> (организационное собрание, инструктаж по технике безопасности и правилам поведения на практике, ознакомление с дневником практики и правилами его заполнения, получение индивидуальных заданий на практику)	1	1		
<b>Основной этап</b> – производственный, на базе предприятий (своевременное прибытие к месту прохождения практики, соблюдение правил внутреннего распорядка организации (ведомства), выполнение поручений, заданий от руководителя предприятия, выполнение индивидуальных заданий, предусмотренных программой практики, ежедневное заполнение дневника, с указанием выполняемых поручений, заданий, изучение учебной основной и дополнительной литературы при выполнении заданий практики)	250		180	70
<b>Обработка и анализ полученной информации</b> (обработка и систематизация материалов, собранных в ходе практики, выполнение индивидуальных заданий, заполнение дневника практики)	40			40

<b>Подготовка отчета по практике</b> (написание аналитического отчета с элементами самооценки полученного практического опыта и рекомендациями по организации практики)	32			32
<b>Подведение итогов практики</b> (итоговая конференция, выставление зачета)	1	1		
<b>ИТОГО</b>	324	2	180	142

**Рабочий график (план) проведения практики** отражается в разделе «День за днем» дневника практики (см. Приложение).

**Индивидуальные задания для обучающихся, выполняемые в период практики** (см. Приложение).

**10. Перечень отчетной документации и требования к ней** (включая оценочные материалы)

- **Индивидуальный дневник практики**, который должен содержать следующие разделы:

- наименование предприятия (место прохождения практики);
- сроки прохождения практики;
- заполненный календарный план прохождения отдельных этапов практики, в котором отражены действия студента, полученные результаты, навыки профессиональной деятельности и компетенции;
- отзыв руководителя практики от организации;
- отзыв руководителя по практике от университета;
- подпись и печать с места базы практики;
- фотоматериалы.

По итогам практики проводится открытая защита для совместного обсуждения возникавших проблем, интересных моментов практики, и с презентацией отчетов по практике.

Студенты, не выполнившие программу практики без уважительной причины или получившие неудовлетворительную оценку, могут быть отчислены из числа студентов ООП Сервис Тверского государственного университета, как имеющие академическую задолженность в порядке, предусмотренном локальными нормативными актами ФГБОУ ВО ТвГУ.

Типовые контрольные задания	Критерии и шкала оценивания
<p>1. Первый этап делового общения – установление контакта. Назовите конкретные речевые и неречевые приемы установления контакта, а также обстоятельства, при которых не следует вступать в контакт.</p> <p>2. Опишите миссию, цель, задачи предприятия.</p> <p>3. Раскройте механизм взаимодействия корпоративной культуры и сотрудников организации (на примере предприятия).</p> <p>4. Проведите диагностику имеющейся корпоративной культуры на предприятии, используя метод Дениэля Денисона. Сделайте выводы.</p> <p>5. Составьте кодекс речевого поведения специалиста сферы социально-культурного сервиса.</p> <p>6. Изучите организационную структуру предприятия и взаимодействие подразделений (на примере предприятия). Организационную структуру представьте в виде схемы.</p> <p>7. Проанализируйте функцию планирования и выясните роль данной функции на предприятии. Сделайте выводы. Ответ обоснуйте.</p> <p>8. Используя информационные материалы, раскройте основные понятия и назначение системы стандартизации и сертификации в сервисной деятельности.</p>	<p><b>Оценка «отлично»:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Подготовил индивидуальные задания;</li> <li>• Задания выполнены в срок;</li> <li>• Вопрос раскрыт полностью;</li> <li>• Использована учебная литература;</li> <li>• Использованы профессиональные термины, понятия, концепции, теории;</li> <li>• Приведены примеры;</li> <li>• Сделаны собственные выводы, наблюдения, заключение.</li> </ul> <p><b>Оценка «хорошо»:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Подготовил индивидуальные задания;</li> <li>• Задания выполнены в срок;</li> <li>• Вопросы раскрыты более чем наполовину;</li> <li>• Использована учебная литература;</li> <li>• Использованы профессиональные термины, понятия, концепции, теории;</li> <li>• Приведены примеры;</li> <li>• Не в полном объеме сделаны собственные выводы, наблюдения, заключение.</li> </ul> <p><b>Оценка «удовлетворительно»:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Подготовил индивидуальные задания;</li> <li>• Задания выполнены в срок;</li> <li>• Вопросы раскрыты частично;</li> <li>• Не использована учебная литература;</li> <li>• Частично использованы профессиональные термины, понятия, концепции, теории;</li> <li>• Не приведены примеры;</li> <li>• Не в полном объеме сделаны собственные выводы, наблюдения, заключение.</li> </ul> <p><b>Оценка «неудовлетворительно» («не зачтено»):</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Студент не подготовил задания.</li> </ul>

<p>9. Опишите этапы планирования и проведения экспертизы на предприятии. Сделайте выводы.</p> <p>10. Приведите пример технологии оказания экспертизы объекта(ов) на данном предприятии.</p> <p>11. Составьте анкету с вопросами об оценке качества предоставляемых услуг потребителю (на примере предприятия).</p> <p>12. Изучите книгу жалоб и предложений предприятия, проанализируйте полученные результаты. Сделайте выводы для оценки качества сервиса.</p>	
--	--

## **11. Учебно-методическое и информационное обеспечение, необходимое для проведения практики**

### 1) Рекомендуемая литература

#### а) Основная литература

1. Виноградова С. А. Организация и планирование деятельности предприятий сервиса [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Виноградова С.А., Сорокина Н.В., Жданова Т.С.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2014.— 208 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/15712> .— ЭБС «IPRbooks»

2. Безрутченко Ю. В. Маркетинг в социально-культурном сервисе и туризме (2-е издание) [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Безрутченко Ю.В.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2016.— 233 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57171> .— ЭБС «IPRbooks»

#### б) Дополнительная литература

1. Амирова З. Б. Инфраструктура туризма и гостеприимства : учебное пособие / З.Б. Амирова ; Министерство транспорта Российской Федерации, Федеральное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования (ФБОУ ВПО) «Московская государственная академия водного транспорта», Кафедра «Гостиничного и туристического



бизнеса». - М. : Альтаир : МГАВТ, 2014. - 85 с. : табл., схем. - Библиогр. в кн. ; [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429691)

2. Хайретдинова Н. Э. Организация экскурсионных услуг в индустрии гостеприимства : учебное пособие / Н.Э. Хайретдинова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Уфимский государственный университет экономики и сервиса». - Уфа : Уфимский государственный университет экономики и сервиса, 2015. - 176 с. : ил., табл., схем. - Библиогр. в кн.. - ISBN 978-5-88469-739-3.- [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445128](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=445128)

3. Веселова Н. Ю. Организация туристской деятельности [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров / Веселова Н.Ю.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 255 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/57114> .— ЭБС «IPRbooks»

4. Мальшина Н. А. Менеджмент в сервисе [Электронный ресурс]: учебное пособие для бакалавров/ Мальшина Н.А.— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, Ай Пи Эр Медиа, 2017.— 252 с.— Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/49845> .— ЭБС «IPRbooks»

5. Титова Л. Г. Технологии делового общения : учебное пособие / Л.Г. Титова. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 239 с. - ISBN 978-5-238-01347-3. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436854)

6. Конфликтология : учебник / под ред. В.П. Ратникова. - 3-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2015. - 543 с. : табл., граф., ил, схемы - (Золотой фонд российских учебников). - Библиогр.: с. 527-531. - ISBN 978-5-238-02174-4. - [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [//biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393](http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115393)

7. Демин Д. Корпоративная культура [Электронный ресурс]: десять самых распространенных заблуждений/ Демин Д.— Электрон. текстовые

данные.— М.: Альпина Паблишер, 2016.— 137 с.— Режим доступа:  
<http://www.iprbookshop.ru/43664>.— ЭБС «IPRbooks»

2) Программное обеспечение

а) Лицензионное программное обеспечение

б) Свободно распространяемое программное обеспечение

Adobe ReaderXI (11.0.13) – Russian бесплатно

Google Chrom бесплатно

Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows антивирус

Microsoft Office профессиональный плюс 2013 – Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 г.

Qgis 2.18. 2.18.6 бесплатно

WinDjVieww 2.0.2 бесплатно

Microsoft Windows 10 Enterprise – Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017 г.

3) Современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

4) Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для прохождения практики

– ЭБС издательского дома «ИНФРА-М» (URL: <http://znanium.com/>);

– ЭБС издательства «Лань» (URL: <http://www.e.landbook.com/>);

– ЭБС издательства «Юрайт» (URL: <https://www.biblio-online.ru/>);

– ЭБС «РУКОНТ» (URL: <http://www.rucont.ru/>);

– ЭБС «Университетская библиотека онлайн» (URL: <http://biblioclub.ru/>);

– ЭБС «IPRbooks» (URL: <http://www.iprbookshop.ru/>);

– электронная библиотека eLIBRARY.RU;

– коллекция электронных книг Оксфордско-Российского фонда;

– электронная библиотека диссертаций РГБ;

– база данных ПОЛПРЕД;

– АРБИКОН (сводные каталоги российских библиотек и информационных центров).

## 12. Методические материалы для обучающихся по прохождению практики

Дневник производственной (сервисной) практики: учебно-методические материалы / сост. Д.Н. Воробьев. – Тверь: Твер. гос. ун-т, 2019. 30 с.

## 13. Материально-техническое обеспечение

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
<p>Корпус № 1 (г. Тверь, ул. Трехсвятская, 16,31), ауд. 202 (кафедра социально-культурного сервиса);</p> <p>ауд. 113 (Информационно-образовательный центр «Русский музей: виртуальный филиал»: Лаборатория по музейно-экскурсионному проектированию)</p>	<p>Парты, стулья, доска (переносная), экран, компьютер и проектор</p>	
<p>Корпус №1 (г. Тверь, ул. Трехсвятская, 16/31), Ауд. 210 (компьютерный класс: лаборатория по бронированию и резервированию, Аудитория для самостоятельной работы, Помещение для хранения и профилактического обслуживания учебного оборудования)</p>	<p>Портативные компьютеры, клавиатуры, компьютерные мыши, ноутбук и проектор (переносной), стулья, компьютерные столы, доска</p>	<p>Adobe Reader XI (11.0.13) - Russian 6            Google Chrome 6            Kaspersky Endpoint Security 10 для Windows антивирус            Microsoft Office – Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017;            плюс 2013 – Акт приема-передачи № 369 от 21 июля 2017            Microsoft Windows 10 Enterprise</p>

## 14. Сведения об обновлении программы практики

№п.п.	Обновленный раздел программы практики	Описание внесенных изменений	Реквизиты документа, утвердившего изменения
1	Раздел III. Образовательные технологии	Возможность освоение дисциплины с применением ЭО и ДОТ	Протокол №1 заседания кафедры от 31.08.2020 г.