

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Институт географии, геологии, туризма и сервиса

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе, качеству
образования, первый проректор

Хагуров Т.А.

подпись

«27» апреля 2018 г.



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Б2.В.01.01 (У) УЧЕБНАЯ ПРАКТИКА (ПРАКТИКА ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)

Направление подготовки/специальность – 43.03.01 Сервис

Профиль – Социально-культурный сервис

Программа подготовки – академическая

Форма обучения: очная

Квалификация выпускника: бакалавр

Краснодар 2018

Рабочая программа учебной практики (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) составлена в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования № 1169, по направлению подготовки 43.03.01 – «Сервис» (уровень бакалавриата) от 20 октября 2015 г.

Программу составили:

Ю.И. Карпова канд. геогр. наук, доцент кафедры
международного туризма и менеджмента

Т.А. Волкова канд. геогр. наук, доцент кафедры
международного туризма и менеджмента

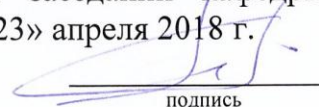


подпись



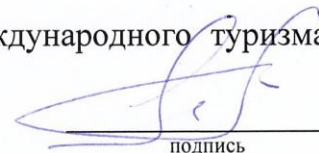
подпись

Рабочая программа учебной практики (практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности) утверждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «23» апреля 2018 г.
Заведующий кафедрой (разработчик) Беликов М.Ю.



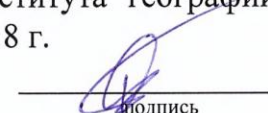
подпись

Рабочая программа обсуждена на заседании кафедры Международного туризма и менеджмента протокол № 11 от «23» апреля 2018 г.
Заведующий кафедрой Беликов М.Ю.



подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии Института географии геологии туризма и сервиса протокол № 04–18 от «25» апреля 2018 г.
Председатель УМК Института Погорелов А.В.



подпись

Рецензенты:

1. Никишова М.В. канд. тех. наук, заместитель генерального директора
ООО Туристическая компания «Сто-тур», г. Краснодар.

2. Нагалецкий Э.Ю. канд. геогр. наук, доцент кафедры физической географии
ФГБОУ ВО «КубГУ», г. Краснодар.

1. Цели учебной практики.

Целью прохождения учебной практики является получение первичных профессиональных умений и навыков, достижение следующих результатов образования: сбор и обработка информации для выполнения отчета по практике, закрепление и углубление теоретической подготовки обучающегося и приобретение им практических навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности.

2. Задачи учебной практики:

- сбор, обработка и анализ материала для выполнения отчета практики;
- формирование профессиональных компетенций;
- формирование навыков работы с литературными источниками и нормативно-правовыми материалами по государственному регулированию сферы сервиса;
- изучение понятийно-категориальный аппарат в области сервиса;
- знакомство студентов с организацией деятельности в учреждениях и на предприятиях сервиса;
- закрепление на практике знания, умения и навыки, полученных в процессе теоретического обучения;
- развитие профессиональных навыков и навыков деловой коммуникации;
- выполнение индивидуального задания руководителя практики;
- сбор необходимых материалов для написания курсовой работы.

3. Место учебной практики в структуре ООП.

Учебная практика относится к вариативной части Блок 2 ПРАКТИКИ.

Практика базируется на освоении дисциплин ООП: «Сервисология», «География сервиса», «Сервисная деятельность», «Экономика», «Статистика», «Проектирование процесса оказания услуг». Сбор информации по теме курсовой работы осуществляется в соответствии со структурой работы, имеющейся гипотезой, и индивидуальным заданием научного руководителя. Обработка информации осуществляется на основе ранее полученных знаний, умений и навыков в рамках учебных дисциплин. В ходе учебной практики анализ полученной информации позволяет сформулировать выводы для написания отчета по практике.

Студент на основе опыта обучения должен определять актуальность темы исследования, объект и предмет исследования, ставить цели и задачи, выделять этапы, определять научную и практическую значимость исследования, уметь пользоваться методами исследования, привлекать опыт ранее проведенных исследований по теме, обосновывая свой вклад.

4. Тип (форма) и способ проведения учебной практики.

Тип учебной практики: практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности.

Способ проведения учебной практики: стационарная, выездная.

Форма проведения учебной практики: дискретная.

5. Перечень планируемых результатов обучения при прохождении учебной практики, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате прохождения учебной практики студент должен приобрести следующие *общекультурные* / *общепрофессиональные* / *профессиональные* компетенции в соответствии с ФГОС ВО.

№ п.п.	Код компетенции	Содержание компетенции (или её части)	Планируемые результаты при прохождении практики
1	ОК-2	Способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах	Знать методы оценки эффективности деятельности предприятия сервиса Уметь делать выводы по результатам оценки сервисного предприятия Владеть способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности деятельности предприятий, мероприятий сферы сервиса
2	ОК-4	Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия	Знать основы командной работы, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия населения Уметь работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия Владеть первичными навыками командной работы, навыками психологии работы в коллективе предприятия
3	ОПК-1	Способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса	Знать способы решения стандартных задач профессиональной сервисной деятельности, знать различные источники информации по объекту сервиса Уметь решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса Владеть навыками информационно-коммуникационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности, навыками поиска различных источников информации по объекту сервиса
4	ПК-6	Готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей	Знать современные сервисные технологии, применяемые в процессе предоставления услуг, соответствующие требованиям потребителей Уметь применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующие требованиям потребителей Владеть навыками применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей

5	ПК-9	Способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности	Знать психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности Уметь выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности Владеть навыками определения психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности
6	ПК-11	Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса	Знать виды, формы и объем процесса сервиса потребителю в контактной зоне Уметь работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласно виду, форме и объему процесса сервиса Владеть навыками работы в контактной зоне с потребителями, навыками консультирования, согласно виду, форме и объему процесса сервиса

6. Структура и содержание учебной практики

Объем практики составляет 6 зачетных единицы, 216 часов, выделенных на контактную работу - 96 часов обучающихся с преподавателем, и 120 часов самостоятельной работы обучающихся. Продолжительность учебной практики 4 недели. Практика проводится во 2 и 4 семестрах. Объем практики во 2 семестре составляет 3 зачетных единицы, 108 часов, выделенных на контактную работу - 48 часов обучающихся с преподавателем, и 60 часов самостоятельной работы обучающихся. Продолжительность учебной практики 2 недели. Объем практики в 4 семестре составляет 3 зачетных единицы, 108 часов, выделенных на контактную работу - 48 часов обучающихся с преподавателем, и 60 часов самостоятельной работы обучающихся. Продолжительность учебной практики 2 недели.

Содержание разделов программы практики, распределение бюджета времени практики на их выполнение представлено в таблице

№ п/п	Разделы (этапы) практики по видам учебной деятельности, включая самостоятельную работу	Содержание раздела	Бюджет времени, (недели, дни)
Подготовительный этап			
1.	Ознакомительная (установочная) лекция, включая инструктаж по технике безопасности	Ознакомление с целями, задачами, содержанием и организационными формами учебной практики; Прохождение инструктажа по технике безопасности	1 день
2.	Изучение специальной литературы о достижениях отечественной и зарубежной науки в области знаний по теме исследования, определение методов проведения исследования, подготовка инструментария исследования	Проведение обзора публикаций по теме курсовой работы	2 день
3.	Составление плана исследования и сбора информации	Непосредственное составление плана исследования и сбора необходимой информации	3 день

	Учебный(ознакомительный)этап		
4.	Работа на рабочем месте, сбор материалов	Ознакомление с предприятием, его производственной, организационно-функциональной структурой. Прохождение следующих инструктажей: - требования охраны труда; - техника безопасности; - техника по пожарной безопасности; - правила внутреннего трудового распорядка. Работа с источниками правовой, статистической, аналитической информации	1-ая неделя практики
5.	Ознакомление с нормативно-правовой документацией	Изучение технологии сбора, регистрации и обработки информации на данном предприятии Изучение и систематизация информации Самостоятельная работа со служебными документами, регламентирующими деятельность сервисного предприятия	1-ая неделя практики
6.	Обработка и анализ полученной информации	Сбор, обработка и систематизация	1-ая неделя практики
7.	Мероприятия по сбору, обработке и систематизации фактического и литературного материала	Работа с аналитическими, статистическими данными о деятельности организации	2-я неделя практики
8.	Проведение сбора информации для выполнения индивидуального задания по поручению руководителя практики от организации	Выполнение индивидуального задания по поручению руководителя практики от университета	2-ая неделя практики
	Подготовка отчета по практике		
9.	Обработка и систематизация материала, написание отчета	Формирование пакета документов по учебной практике Самостоятельная работа по составлению и оформлению отчета по результатам прохождения учебной практики	2-ая неделя практики
10.	Подготовка и защита отчета	Публичное выступление с отчетом по результатам учебной практики	

Продолжительность каждого вида работ, предусмотренного планом, уточняется студентом совместно с руководителем практики от университета.

По итогам учебной практики студентами оформляется отчет, в котором излагаются результаты проделанной работы и в систематизированной форме приводится обзор освоенного научного и практического материала.

Форма отчетности - дифференцированный зачет с выставлением оценки.

Примечание: (Приказ № 1383 от 27.11.15г.)

Обучающиеся в период прохождения учебной практики:

- выполняют индивидуальные задания;
- соблюдают правила внутреннего трудового распорядка;
- соблюдают требования охраны труда и пожарной безопасности.

Примерные индивидуальные задания для 1 курса

1. Определение портрета типичного клиента туристского агентства
2. Конкурентная среда предприятия сервиса
3. Разработка рекомендаций по повышению конкурентоспособности туристской фирмы
4. Каналы продвижения услуг гостиничного предприятия
5. Анализ внутренней среды организации
6. Конкурентная среда предприятия сервиса
7. Службы гостиниц и контакт с клиентами
8. Должностные инструкции как механизм регуляции деятельности сотрудников предприятия сервиса
9. Оценка конкурентных преимуществ туристической фирмы
10. Профессиональная этика сотрудников туристической базы
11. Организация контактной зоны турагентства
12. Продвижение услуг строительной компании
13. Демографическое исследование клиентов турагентства
14. Анализ конкурентной среды предприятия
15. Классификация пляжей
16. Анализ конкурентной среды предприятия
17. Классификация и сертификация в сфере сервиса
18. Определение портрета типичного клиента гостиничного предприятия
19. Анализ конкурентной среды гостиничного предприятия
20. Анализ рынка хлебобулочных изделий ст. Новопокровской
21. Корпоративная культура организации
22. Методы отбора и найма персонала
23. Определение портрета типичного клиента гостевого дома
24. Конфликты и их разрешения в работу официанта
25. Организация контактной зоны в кофейне
26. Основные сложности и проблемы в работе официанта
27. Анализ клиентов и конкурентной среды транспортной компании
28. Анализ конкурентной среды туристической фирмы
29. Процесс обслуживания клиентов ресторана
30. Каналы продвижения туристических услуг
31. Методы отбора и найма персонала
32. Система взаимоотношений структурных подразделений в процессе решения производственных задач
33. Качество обслуживания на предприятиях общественного питания
34. Должностные инструкции как механизм регуляции деятельности сотрудников предприятия сервиса
35. Конфликты и способы их решения
36. Специфика работы сотрудника курьерской службы

Примерные индивидуальные задания для 2 курса

1. Определение портрета типичного клиента в сфере услуг
2. Факторы, влияющие на конкурентные преимущества предприятия
3. Службы гостиницы, контактирующие с клиентом
4. Требования к качеству услуг в индустрии красоты
5. Организация делопроизводства в банковских предприятиях
6. Особенности обслуживания клиента на предприятиях, предоставляющие адвокатские услуги
7. Определение портрета типичного клиента в сфере услуг
8. Организация контактной зоны на предприятиях сервиса
9. Анализ конкурентной среда предприятия сферы сервиса
10. Мерчандайзинг в магазинах
11. Анализ конкурентной среды торгового предприятия
12. Рынок спортивных услуг города Краснодара
13. Организация деятельности торгового предприятия
14. Особенности делопроизводства в транспортной компании
15. Организация контактной зоны салона красоты
16. Особенности профессии официанта
17. Анализ конкурентной среды сервисного предприятия
18. Анализ конкурентной среды сервисного предприятия
19. Особенности социальной защиты населения
20. Рынок транспортных услуг города Краснодара
21. Конфликты и пути их разрешения
22. Должностные инструкции как механизм регуляции деятельности сотрудников предприятия сферы услуг
23. Конкурентная среда рынка автомобильных услуг города Краснодара
24. Формы и методы обслуживания клиента
25. Особенности продвижения услуг
26. Конфликты и их разрешение в работе сервисного предприятия
27. Определение портрета типичного клиента в сфере услуг
28. Оценка качества услуг на предприятиях общественного питания
29. Конкурентная среда предприятия сервиса
30. Конкурентная среда предприятия сервиса
31. Предоставление строительных услуг
32. Технология процесса обслуживания
33. Качество услуг в индустрии красоты
34. Определение портрета типичного клиента в сфере услуг
35. Основы корпоративной культуры
36. Анализ конкурентной среды сервисного предприятия
37. Организация досуговой деятельности воспитанников интерната
38. Особенности продвижения гостиничного предприятия

7. Формы отчетности учебной практики.

В качестве основной формы отчетности по практике устанавливается дневник практики и письменный отчет.

В отчет по практике входят:

1. Дневник по практике (Приложение 2).

В дневнике на практику студент должен заполнить: тема, задание (перечень работ).

2. Отчет по практике(Приложение 1).

Отчет об учебной практике содержит сведения о конкретно выполненной работе в период практики, результат выполнения индивидуального задания, а также краткое описание предприятия, учреждения, организации (цеха, отдела, лаборатории и т.д.) и организации его деятельности, вопросы охраны труда, выводы и предложения.

Отчет должен включать следующие основные части:

Для 1 курса

Титульный лист

Содержание

Введение: цель, задачи практики, место, дата начала и продолжительность практики, перечень основных работ и заданий, выполняемых в процессе практики.

Основная часть: описание организации работы в процессе практики, практических задач, решаемых студентом за время прохождения практики.

В основной части работы приводят данные, отражающие сущность, методику и основные результаты выполнения работы.

Основная часть делится на 3 главы и должна содержать:

1 Организационно-экономическая характеристика предприятия

1.1 Общая характеристика предприятия

1.2 Организационная структура предприятия

1.3 Ценовая политика предприятия

2 Анализ деятельности предприятия

2.1 Ассортимент услуг предприятия

2.2 Целевая аудитория предприятия

2.3 Демографическое исследование потребителей

3 Индивидуальное задание

3.1 Теоретические основы по теме индивидуального задания

3.2 Результаты выполнения индивидуального задания

Заключение: необходимо описать навыки и умения, приобретенные за время практики и сделать индивидуальные выводы о практической значимости для себя проведенного вида практики.

Список использованных источников

Приложения

Отчет может быть иллюстрирован таблицами, графиками, схемами, заполненными бланками, рисунками.

Для 2 курса:

Титульный лист

Содержание

Введение: цель, задачи практики, место, дата начала и продолжительность практики, перечень основных работ и заданий, выполняемых в процессе практики.

Основная часть: описание организации работы в процессе практики, практических задач, решаемых студентом за время прохождения практики.

В основной части работы приводят данные, отражающие сущность, методику и основные результаты выполнения работы.

Основная часть делится на 3 главы и должна содержать:

1 Организационно-экономическая характеристика предприятия

1.1 Общая характеристика предприятия

1.2 Организационная структура предприятия

1.3 Ценовая политика предприятия

2 Организация сервисной деятельности на предприятии

2.1 Организация процесса обслуживания потребителей

2.2 Оценка качества предоставляемых услуг

2.3 Анализ послепродажного обслуживания

2.4 Анализ делового общения

3 Индивидуальное задание

3.1 Теоретические основы по теме индивидуального задания

3.2 Результаты выполнения индивидуального задания

Заключение: необходимо описать навыки и умения, приобретенные за время практики и сделать индивидуальные выводы о практической значимости для себя проведенного вида практики.

Список использованных источников

Приложения

Отчет может быть иллюстрирован таблицами, графиками, схемами, заполненными бланками, рисунками.

Требования к отчету:

- титульный лист должен быть оформлен в соответствии с требованиями;
- текст отчета должен быть структурирован, названия разделов и подразделов должны иметь нумерацию с указанием страниц, с которых они начинаются;
- нумерация страниц, таблиц и приложений должна быть сквозной.
- текст отчета набирается в MicrosoftWord и печатается на одной стороне стандартного листа бумаги формата А-4: шрифт TimesNewRoman – обычный, размер 14 пт; междустрочный интервал – полуторный; левое, верхнее и нижнее – 2,0 см; правое – 1,0 см; абзац – 1,25. Объем отчета должен быть: не менее 20 страниц.

К отчету прилагается:

Индивидуальное задание (Приложение 3),

Характеристика студента

Требования к дневнику:

- дневник должен быть оформлен в соответствии с требованиями: заполняться каждый день, аккуратно и в соответствии с план-графиком;
- дневник должен быть заверен печатью организации в установленном месте;
- текст отчета набирается в MicrosoftWord и печатается на одной стороне стандартного листа бумаги формата А-4: шрифт TimesNewRoman – обычный, размер 14 пт; междустрочный интервал – полуторный; левое, верхнее и нижнее – 2,0 см; правое – 1,0 см; абзац – 1,25.

8. Образовательные технологии, используемые на учебной практике.

Практика носит учебно-ознакомительный характер, при ее проведении используются образовательные технологии в форме консультаций преподавателей–руководителей практики от университета и руководителей практики от организаций, а также в виде самостоятельной работы студентов.

Кроме традиционных образовательных, научно-исследовательских технологий, используемых в процессе практической деятельности, используются и интерактивные технологии (анализ и разбор конкретных ситуаций, подготовка на их основе рекомендаций) с включением практикантов в активное взаимодействие всех участвующих в процессе делового общения.

Образовательные технологии при прохождении учебной практики включают в себя: инструктаж по технике безопасности; экскурсия по организации; первичный инструктаж на рабочем месте; наглядно-информационные технологии (материалы выставок, стенды, плакаты, альбомы и др.); организационно-информационные технологии (присутствие на

собраниях, совещаниях и т.п.); вербально-коммуникационные технологии (интервью, беседы с руководителями, специалистами, работниками предприятия (учреждения, жителями населенных пунктов); наставничество (работа в период практики в качестве ученика опытного специалиста); информационно-консультационные технологии (консультации ведущих специалистов); информационно-коммуникационные технологии (информация из Интернет, радио и телевидения; аудио- и видеоматериалы; работу в библиотеке (уточнение содержания учебных и научных проблем, профессиональных и научных терминов, экономических и статистических показателей, изучение содержания государственных стандартов по оформлению отчетов о научно-исследовательской работе и т.п.)

Научно-производственные технологии при прохождении практики включают в себя: инновационные технологии, используемые в организации, изучаемые и анализируемые студентами в ходе практики; эффективные традиционные технологии, используемые в организации, изучаемые и анализируемые студентами в ходе практики; консультации ведущих специалистов по использованию научно-технических достижений.

Научно-исследовательские технологии при прохождении практики включают в себя: определение проблемы, объекта и предмета исследования, постановку исследовательской задачи; разработку инструментария исследования; наблюдения, фиксация результатов; сбор, обработка, анализ и предварительную систематизацию фактического и литературного материала; использование информационно-аналитических компьютерных программ; систематизация фактического и литературного материала; обобщение полученных результатов; формулирование выводов и предложений по общей части программы практики; экспертизу результатов практики (предоставление материалов дневника и отчета о практике; оформление отчета о практике).

9. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы студентов на учебной практике.

Учебно-методическим обеспечением самостоятельной работы студентов при прохождении учебной практики по получению *профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности* являются:

1. учебная литература;
2. нормативные документы, регламентирующие прохождение практики студентом;
3. методические разработки для студентов, определяющие порядок прохождения и содержание практики по первичным профессиональным умениям и навыкам, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности.

Самостоятельная работа студентов во время прохождения учебной практики включает:

- ведение дневника практики;
- оформление итогового отчета по практике.
- анализ нормативно-методической базы организации;
- анализ научных публикации по заранее определённой руководителем практики теме;
- анализ и обработку информации, полученной ими при прохождении практики по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности в организаций.
- работу с научной, учебной и методической литературой,
- и т.д.

Для самостоятельной работы представляется аудитория с компьютером и доступом в Интернет, к электронной библиотеке вуза и к информационно-справочным системам.

Перечень учебно-методического обеспечения:

1. Методическое указание для студентов по учебной практике.

10. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по учебной практике.

Форма контроля учебной практики по этапам формирования компетенций

№ п/п	Разделы (этапы) практики по видам учебной деятельности, включая самостоятельную работу обучающихся	Компетенции	Формы текущего контроля	Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования
	Подготовительный этап			
11.	Ознакомительная (установочная) лекция, включая инструктаж по технике безопасности	ОПК1	Записи в журнале инструктажа. Записи в дневнике	Прохождение инструктажа по технике безопасности Изучение правил внутреннего распорядка
12.	Изучение специальной литературы и другой научно-технической информации о достижениях отечественной и зарубежной науки и техники в соответствующей области знаний	ОПК1	Собеседование	Проведение обзора публикаций, оформление дневника
	Экспериментальный (производственный) этап			
13.	Работа на рабочем месте, сбор материалов	ОК4 ПК6	Собеседование	Ознакомление с целями, задачами, содержанием и организационными формами учебной практики
14.	Ознакомление с нормативно-правовой документацией	ОПК1	Собеседование	Раздел отчета по практике
15.	Ознакомление с организационной структурой и деятельностью предприятия	ОК4 ПК6 ПК9	Собеседование, проверка выполнения работы	Раздел отчета по практике
16.	Сбор данных для выполнения индивидуальных заданий	ОК2 ОПК1 ПК6 ПК11	Проверка выполнения индивидуальных заданий	Дневник практики Раздел отчета по практике
17.	Обработка и анализ полученной информации	ОК2 ОПК1	Собеседование	Сбор, обработка и систематизация полученной информации
18.	Наблюдения, рекомендации предприятию	ОПК1	Проверка соответствующих записей в дневнике	Составление рекомендаций
19.	Мероприятия по сбору, обработке и систематизации фактического и литературного материала	ОК2 ОПК1 ПК6 ПК11	Проверка индивидуального задания и промежуточных этапов его выполнения	Дневник практики Сбор материала для курсовой работы.

	<i>Подготовка отчета по практике</i>			
20.	Обработка и систематизация материала, написание отчета	ОК2 ОПК1	Проверка: оформления отчета	Отчет
21.	Подготовка и защита отчета	ОК4 ОПК1	Практическая проверка	Защита отчета

Текущий контроль предполагает контроль ежедневной посещаемости студентами рабочих мест в организации и контроль правильности формирования компетенций.

Промежуточный контроль предполагает проведение по окончании практики проверки документов (отчет, дневник, характеристика студента). Документы обязательно должны быть заверены подписью руководителя практики.

№ п/п	Уровни сформированности компетенции	Код контролируемой компетенции (или ее части)	Основные признаки уровня (дескрипторные характеристики)
1	1. Пороговый уровень (уровень, обязательный для всех студентов)	ОК-2	Уметь делать выводы по результатам деятельности предприятия Владеть способностью использовать основы экономических знаний при описании эффективности деятельности предприятий, мероприятий сферы сервиса
		ОК-4	Уметь работать в команде Владеть первичными навыками командной работы
		ОПК-1	Уметь выявить необходимые для решения стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса Владеть навыками поиска различных источников информации по объекту сервиса
		ПК-6	Знать современные сервисные технологии Уметь применять современные сервисные технологии Владеть навыками применения современных сервисных технологий
		ПК-9	Знать психологические особенности потребителя Уметь выделять основные психологические особенности потребителя Владеть навыками определения психологических особенностей потребителя
		ПК-11	Знать виды, формы процесса сервиса Уметь работать в контактной зоне с потребителем Владеть навыками работы в контактной

			зоне с потребителями
2	Повышенный уровень (по отношению к пороговому уровню)	ОК-2	Знать методы оценки эффективности деятельности предприятия сервиса Уметь делать выводы по результатам оценки сервисного предприятия Владеть способностью использовать основы экономических знаний при оценке эффективности деятельности предприятий, мероприятий сферы сервиса
		ОК-4	Знать теоретические основы командной работы, первичными навыками психологии работы в коллективе предприятия Уметь работать в команде, толерантно воспринимать социальные различия Владеть первичными навыками командной работы, первичными навыками психологии работы в коллективе предприятия
		ОПК-1	Знать теоретические основы информационно-коммуникационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности, навыками поиска различных источников информации по объекту сервиса Уметь решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса Владеть навыками информационно-коммуникационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности, навыками поиска различных источников информации по объекту сервиса
		ПК-6	Знать современные сервисные технологии, применяемые в процессе предоставления услуг Уметь применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг Владеть навыками применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг
		ПК-9	Знать психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности Уметь выделять и учитывать основные психологические особенности

			потребителя Владеть навыками определения психологических особенностей потребителя
		ПК-11	Знать виды, формы и объем процесса сервиса Уметь работать в контактной зоне с потребителем Владеть навыками работы в контактной зоне с потребителями, навыками консультирования
3	Продвинутый уровень (по отношению к повышенному уровню)	ОК-2	Знать методы оценки эффективности деятельности предприятия сервиса Уметь делать выводы по результатам оценки сервисного предприятия Владеть способностью использовать основы экономических знаний при углубленной оценке эффективности деятельности предприятий, мероприятий сферы сервиса
		ОК-4	Знать основы командной работы, социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия населения Уметь работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия Владеть навыками командной работы, навыками психологии работы в коллективе предприятия
		ОПК-1	Знать способы решения стандартных задач профессиональной сервисной деятельности, знать различные источники информации по объекту сервиса Уметь решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса Владеть навыками информационно-коммуникационных технологий с учетом основных требований информационной безопасности, навыками поиска различных источников информации по объекту сервиса
		ПК-6	Знать современные сервисные технологии, применяемые в процессе предоставления услуг, соответствующие требованиям потребителей Уметь применять современные сервисные технологии в процессе предоставления услуг, соответствующие требованиям потребителей

			Владеть навыками применения современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
		ПК-9	Знать психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности Уметь выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности Владеть навыками определения психологических особенностей потребителя в процессе сервисной деятельности
		ПК-11	Знать виды, формы и объем процесса сервиса потребителю в контактной зоне Уметь работать в контактной зоне с потребителем, консультировать, согласно виду, форме и объему процесса сервиса Владеть навыками работы в контактной зоне с потребителями, навыками консультирования, согласно виду, форме и объему процесса сервиса

Критерии оценки отчетов по прохождению учебной практики:

1. Полнота представленного материала в соответствии с индивидуальным заданием;
2. Своевременное представление отчёта, качество оформления
3. Защита отчёта, качество ответов на вопросы

Шкала и критерии оценивания формируемых компетенций в результате учебной практики

Шкала оценивания	Критерии оценки
	Зачет с оценкой
«Отлично»	Содержание и оформление отчета по практике и дневника прохождения практики полностью соответствуют предъявляемым требованиям. Запланированные мероприятия индивидуального плана выполнены. В процессе защиты отчета по практике обучающийся обнаруживает всестороннее и глубокое знание учебного материала, выражающееся в полных ответах, точном раскрытии поставленных вопросов.
«Хорошо»	Основные требования к прохождению практики выполнены, однако имеются несущественные замечания по содержанию и оформлению отчета по практике и дневника прохождения практики. Запланированные мероприятия индивидуального плана выполнены. В процессе защиты отчета по практике обучающийся обнаруживает знание учебного материала, однако ответы неполные, но есть дополнения, большая часть материала освоена.
«Удовлетворительно»	Основные требования к прохождению практики выполнены,

	однако имеются существенные замечания по содержанию и оформлению отчета по практике и дневника прохождения практики. Запланированные мероприятия индивидуального плана выполнены. В процессе защиты отчета по практике обучающийся обнаруживает отдельные пробелы в знаниях учебного материала, неточно раскрывая поставленные вопросы либо ограничиваясь только дополнениями.
«Неудовлетворительно»	Небрежное оформление отчета по практике и дневника прохождения практики. В отчете по практике освещены не все разделы программы практики. Запланированные мероприятия индивидуального плана не выполнены. В процессе защиты отчета по практике обучающийся обнаруживает существенные пробелы в знаниях учебного материала, поставленные вопросы не раскрыты либо содержание ответа не соответствует сути вопроса. Отчет по практике не представлен.

11. Учебно-методическое и информационное обеспечение учебной практики

а) основная литература:

1. Практикум по экономике и организации технического сервиса [Электронный ресурс] : учеб. пособие / Ю.А. Кузнецов [и др.]. – Электрон. дан. – Орел : ОрелГАУ, 2013. – 300 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/71513>.
2. Обоснование и проектирование организации по производству товаров (работ, услуг) [Электронный ресурс] : учеб.-метод. пособие / В.П. Кустарев [и др.]. – Электрон. дан. – Санкт-Петербург : НИУ ИТМО, 2006. – 52 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/43819>.

б) дополнительная литература:

1. Кузьменкова, В.Д. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме: Электронное учебное пособие [Электронный ресурс] : учеб. пособие – Электрон. дан. – Санкт-Петербург : ИЭО СПбУТУиЭ, 2008. – 212 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/63859>.
2. Руднев, В.Н. Риторика. Деловое общение (для бакалавров) [Электронный ресурс] : учеб. пособие – Электрон. дан. – М. : КноРус, 2014. – 352 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/53655>.

в) периодические издания.

1. <http://best4service.ru/magazine> – Интернет-журнал Best Service
2. <http://spst-journal.org/index/0-2> – Интернет-журнал Современные проблемы сервиса и туризма

12. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения учебной практики

Профессиональные базы данных, информационные справочные системы и электронные образовательные ресурсы:

1. Электронный справочник «Информо» для высших учебных заведений (www.informuo.ru);
2. Университетская библиотека on-line (www.biblioclub.ru);

3. Бесплатная электронная библиотека онлайн «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» // <http://window.edu.ru/>;

4. Российское образование. Федеральный образовательный портал. // <http://www.edu.ru/>.

13. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по учебной практике, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

В процессе организации учебной практики применяются современные информационные технологии:

1) мультимедийные технологии, для чего ознакомительные лекции и инструктаж студентов во время практики проводятся в помещениях, оборудованных экраном, видеопроектором, персональными компьютерами.

2) компьютерные технологии и программные продукты, необходимые для сбора и систематизации информации, проведения требуемых программой практики расчетов и т.д.

При прохождении практики студент может использовать имеющиеся на кафедре международного туризма и менеджмента программное обеспечение и Интернет-ресурсы.

13.1 Перечень лицензионного программного обеспечения:

– MicrosoftOffice:

- Excel;

- Word.

13.2 Перечень информационных справочных систем:

1. Справочно-правовая система «Консультант Плюс» (<http://www.consultant.ru>).

2. Электронная библиотечная система eLIBRARY.RU (<http://www.elibrary.ru>).

3. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека ONLINE». (www.biblioclub.ru).

4. Science Direct (Elsevir) (www.sciencedirect.com).

5. Scopus (www.scopus.com).

6. Единая интернет-библиотека лекций «Лекториум» (www.lektorium.tv).

14. Методические указания для обучающихся по прохождению учебной практики.

Перед началом учебной практики на предприятии студентам необходимо ознакомиться с правилами безопасной работы и пройти инструктаж по технике безопасности.

В соответствии с заданием на практику совместно с руководителем от университета студент составляет план прохождения практики. Выполнение этих работ проводится студентом при систематических консультациях с руководителем практики от предприятия.

Методические указания для обучающихся должны раскрывать рекомендуемый режим и характер различных видов практической работы, а также выполнение самостоятельной работы. Каждый раздел завершается примерным перечнем вопросов, которые предназначены для внеаудиторной самостоятельной работы студентов и нацеливают их на формы текущего и промежуточного контроля.

Примечание: (Приказ № 1383 от 27.11.2015 г.)

Руководитель практики от университета:

– составляет **рабочий график (план)** проведения учебной практики;

– разрабатывает **индивидуальные задания для обучающихся**, выполняемые в период практики;

- осуществляет контроль за соблюдением сроков проведения практики и соответствием ее содержания требованиям, установленным ООП ВО;
- оказывает методическую помощь обучающимся при выполнении ими индивидуальных заданий, а также при сборе материалов к курсовой работе в ходе учебной практики;
- оценивает результаты прохождения практики обучающимися.

Студенты, направляемые на практику, обязаны:

- явиться на установочное собрание, проводимое руководителем практики;
- детально ознакомиться с программой и рабочим планом практики;
- явиться на место практики в установленные сроки;
- выполнять правила охраны труда и правила внутреннего трудового распорядка;
- выполнять указания руководителя практики, нести ответственность за выполняемую работу;
- проявлять инициативу и максимально использовать свои знания, умения и навыки на практике;
- выполнить программу и план практики, решить поставленные задачи и своевременно подготовить отчет о практике.

Практика для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов проводится с учетом особенностей их психофизического развития, индивидуальных возможностей и состояния здоровья.

15. Материально-техническое обеспечение учебной практики

Для полноценного прохождения учебной практики, в соответствии с заключенными с предприятиями договорами, в распоряжение студентов предоставляется необходимое для выполнения индивидуальных заданий по практике оборудование, и материалы.

При прохождении практики в профильной организации обучающимся предоставляется возможность пользоваться кабинетами, технической, экономической и другой документацией в подразделениях организации, необходимыми для успешного освоения обучающимися программы практики и выполнения ими индивидуальных заданий.

Необходимое для проведения практики материально-техническое обеспечение: специально оборудованные кабинеты, бытовые помещения, соответствующие действующим санитарным и противопожарным нормам, а также требованиям техники безопасности при проведении учебных и научно-производственных работ.

№	Вид работ	Материально-техническое обеспечение практики и оснащенность аудиторий
1.	Ознакомительная (установочная) лекция по технике безопасности	Лекционные аудитории (И207, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения: компьютером, стереосистемой, интерактивной трибуной, мультимедийным проектором и соответствующим программным обеспечением (ПО) (Windows Media Player, Microsoft Office 2010), с выходом в Интернет. Все аудитории оснащены учебными досками, комплектом учебной мебели
2.	Групповые (индивидуальные) консультации	Аудитории для групповых (индивидуальных) консультаций (И206, И214, И217) оснащены персональными компьютерами с выходом в Интернет, МФУ, учебниками, учебными и учебно-методическими пособиями, проектором для демонстрации слайдов, мобильным экраном для проектора

3.	Текущий контроль, промежуточная аттестация	Аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа (И200, И201 И205, И207, И208, И211, И218, И219) оснащены необходимыми техническими средствами обучения
4.	Обработка и систематизация материала	Аудитория для выполнения камеральных работ (И204). Компьютерный класс с выходом в Интернет на 15 посадочных мест с соответствующим оборудованием.
5.	Обработка и систематизация материала	Аудитории для выполнения научно-исследовательских работ (И206, И214, И217)
6.	Самостоятельная работа студента	Аудитория для самостоятельной работы студента (И205а), оснащена компьютерной техникой с подключением к сети «Интернет», и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета

Материально-техническое обеспечение дисциплины*

Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Материально-техническое обеспечение и оснащенность помещений	Программное обеспечение помещений
Аудитория для проведения занятий лекционного типа (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И211	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 24 стола + 24 стула; доска учебная.; проектор ViewSonic PJD5134; экран; преподавательская трибуна; ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6 HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
Аудитория для самостоятельной работы обучающихся (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И205а	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели – 3 стола + 3 стула шт.; 2 – компьютера Linovo ThinkCentre M53 Tiny в комплекте, ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/nV410M/1G/DVDRW/Cam/W7HB/15,6HD	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016. Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License
Практика проходит на базе учреждений (организаций) согласно договорам	Материально-техническое оснащение практики определяется местом ее прохождения и поставленными руководителем практики конкретными заданиями	
Аудитория для выполнения научно-исследовательских	Мультимедийная аудитория с выходом в ИНТЕРНЕТ: комплект учебной мебели –	Windows 10 Корпоративная, Microsoft Office профессиональный плюс 2016.

работ (г. Краснодар, ул. Ставропольская, 149) ауд. И217	3 стола + 3 стула шт.; 1 – компьютер Linovo Think Centre M53 Tiny в комплекте, ноутбук Lenovo B570 i3-2370M/4G500/ nV410M/1G/DVDRW/Cam/W 7HB/15,6HD	Антивирусная защита физических рабочих станций и серверов: Kaspersky Endpoint Security для бизнеса – Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Education Renewal License.
---	---	--

* согласно справке о материально-техническом обеспечении основной ООП ВО кафедры международного туризма и менеджмента, Института географии, геологии, туризма и сервиса, по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис» направленность (профиль) «Социально-культурный сервис», 2018 г.

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Кубанский государственный университет»
Институт географии, геологии, туризма и сервиса
Кафедра международного туризма и менеджмента

**ОТЧЕТ О ПРОХОЖДЕНИИ
Б2.В.01 (У) УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ (ПРАКТИКА ПО ПОЛУЧЕНИЮ
ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ
ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ
ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**

по направлению подготовки 43.03.01 «Сервис»

Выполнил

Ф.И.О. студента

Руководитель учебной практики

ученое звание, должность, *Ф.И.О*

Краснодар 2018

**ДНЕВНИК ПРОХОЖДЕНИЯ Б2.В.01 (У) УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ
(ПРАКТИКА ПО ПОЛУЧЕНИЮ ПЕРВИЧНЫХ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ
УМЕНИЙ И НАВЫКОВ, В ТОМ ЧИСЛЕ ПЕРВИЧНЫХ УМЕНИЙ И НАВЫКОВ
НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ)**

Направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Фамилия И.О. студента: _____

Курс __, ОФО

Время проведения практики с «__» _____ 2018 г. по «__» _____ 2018 г.

Дата	Содержание выполняемых работ	Отметка руководителя практики от организации (подпись)
	Ознакомление с предприятием, его производственной и организационно-функциональной структурой. Прохождение следующих видов инструктажа: 1. Инструктаж по охране труда. 2. Инструктаж по технике безопасности. 3. Инструктаж по пожарной безопасности. 4. Правила внутреннего трудового распорядка.	Подпись Печать

Руководитель учебной практики от организации

подпись

печать

расшифровка подписи

ФГБОУ ВО «КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт географии, геологии, туризма и сервиса
Кафедра международного туризма и менеджмента

ИНДИВИДУАЛЬНОЕ ЗАДАНИЕ, ВЫПОЛНЯЕМОЕ В ПЕРИОД ПРОВЕДЕНИЯ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ

Студент _____
(фамилия, имя, отчество полностью)

Направление подготовки (специальности) _____

Место прохождения практики _____

Срок прохождения практики с _____ по _____ 2018г

Цель практики – достижение следующих результатов образования: сбор и обработка информации для выполнения отчета по практике, закрепление и углубление теоретической подготовки обучающегося и приобретение им практических навыков и компетенций в сфере профессиональной деятельности.

1. Способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах
2. Способность работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия
3. Способность решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса
4. Готовность к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей
5. Способность выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности
6. Готовность к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса

Индивидуальное задание/Перечень вопросов (заданий, поручений) для прохождения практики

Совместный план-график выполнения работ:

№	Этапы работы (виды деятельности) при прохождении практики	Сроки (примерные)	Отметка руководителя практики от университета о выполнении (подпись)
1	Подготовительный этап		
1.1	Ознакомительная (установочная) лекция,		

	включая инструктаж по технике безопасности		
1.2	Изучение специальной литературы о достижениях отечественной и зарубежной науки в области знаний по теме исследования, определение методов проведения исследования, подготовка инструментария исследования		
1.3	Составление плана исследования и сбора информации		
2	Учебный (ознакомительный) этап		
2.1	Работа на рабочем месте, сбор материалов		
2.2	Ознакомление с нормативно-правовой документацией		
2.3	Обработка и анализ полученной информации		
2.4	Мероприятия по сбору, обработке и систематизации фактического и литературного материала		
2.5	Проведение сбора информации для выполнения индивидуального задания по поручению руководителя практики от организации		
3	Подготовка отчета по практике		
3.1	Обработка и систематизация материала, написание отчета		
3.2	Подготовка и защита отчета		

Ознакомлен _____
подпись студента
расшифровка подписи

Согласовано:

1.Руководитель учебной практики от кафедры международного туризма и менеджмента
 ФГБОУ ВО «КубГУ» _____
подпись
расшифровка подписи

2.Руководитель учебной практики от организации

подпись
расшифровка подписи

ОЦЕНОЧНЫЙ ЛИСТ
результатов прохождения учебной практики
по направлению подготовки
43.03.01 – Сервис

Фамилия И.О студента _____

Курс _____

№	ОБЩАЯ ОЦЕНКА (отмечается руководителем практики)	Оценка			
		5	4	3	2
1.	Уровень подготовленности студента к прохождению практики				
2.	Умение правильно определять и эффективно решать основные задачи				
3.	Степень самостоятельности при выполнении задания по практике				
4.	Оценка трудовой дисциплины				
5.	Соответствие программе практики работ, выполняемых студентом в ходе прохождения практики				

Руководитель практики от организации _____
(подпись) (расшифровка подписи, печать)

№	СФОРМИРОВАННЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ УЧЕБНОЙ ПРАКТИКИ КОМПЕТЕНЦИИ (отмечается руководителем практики от университета)	Оценка			
		5	4	3	2
1.	ОК-2 Способность использовать основы экономических знаний при оценке эффективности результатов деятельности в различных сферах				
2.	ОК-4 Способностью работать в команде, толерантно воспринимать социальные, этнические, конфессиональные и культурные различия				
3.	ОПК-1 Способностью решать стандартные задачи профессиональной деятельности на основе информационной и библиографической культуры с применением информационно-коммуникационных технологий и с учетом основных требований информационной безопасности, использовать различные источники информации по объекту сервиса				
4.	ПК-6 Готовностью к применению современных сервисных технологий в процессе предоставления услуг, соответствующих требованиям потребителей				
5.	ПК-9 Способностью выделять и учитывать основные психологические особенности потребителя в процессе сервисной деятельности				
6.	ПК-11 Готовностью к работе в контактной зоне с потребителем, консультированию, согласованию вида, формы и объема процесса сервиса				

Руководитель практики от университета _____
(подпись) (расшифровка подписи)