

**АВТНОМНАЯ НЕКОММЕРЧЕСКАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫСШЕГО
ОБРАЗОВАНИЯ
«ИНСТИТУТ СОЦИАЛЬНЫХ НАУК»**

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Бианкина Алена Олеговна
Должность: Ректор
Дата подписания: 25.09.2023 15:47:11
Уникальный программный ключ:
b2aeadef209e4ec32d89f812db7eed614bb00b0c



УТВЕРЖДАЮ:

Ректор
Бианкина А.О.

«19» декабря 2022 г.

Рабочая программа

дисциплины «Сервисная практика»

для направления подготовки 43.03.02 Туризм

направленность (профиль) «Туризм»

уровень образования: бакалавриат

квалификация выпускника: Бакалавр

Москва, 2022 г.

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	3
1. ЦЕЛЬ, ВИД, ТИП, СПОСОБ (ПРИ НАЛИЧИИ) И ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ	3
2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП	3
3. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ	3
4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП	3
5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН	4
6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ	5
7. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ	8
8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРАКТИКИ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ	10
9. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНОЙ И ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ	11
10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ, ОНЛАЙН КУРСОВ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОХОЖДЕНИИ ПРАКТИКИ	11
11. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ	12

ВВЕДЕНИЕ

Программа практики является частью основной профессиональной образовательной программы высшего образования - программы бакалавриата, разработанной в соответствии с ФГОС ВО

ФГОС ВО	Федеральный государственный образовательный стандарт высшего образования - бакалавриат по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (приказ Минобрнауки России от 08.06.2017 г. № 516)
---------	---

1. ЦЕЛЬ, ВИД, ТИП, СПОСОБ И ФОРМЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Целью является формирования компетенций в соответствии с видами профессиональной деятельности, на которые ориентирована программа, для готовности к решениям профессиональных задач.

Вид практики: Производственная

Тип практики: Сервисная практика

Способы проведения практики: стационарная

Формы проведения практики:

дискретно - по видам практик

Практика может быть проведена с использованием дистанционных образовательных технологий и электронного обучения.

2. МЕСТО ПРАКТИКИ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Практика в полном объеме относится к вариативной части учебного плана.

3. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ

Промежуточный контроль	Часов				З.е.
	Всего за семестр	Контактная работа (по уч.зан.)		Самостоятель ная работа в том числе подготовка контрольных и курсовых	
		Всего	Лекции		
Семестр 3					
	216	2	2	214	6
Семестр 4					
Зачет	216	0	0	216	6
	432	2	2	430	12

4. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОСВОЕНИЯ ОПОП

В результате прохождения практики у обучающегося должны быть сформированы компетенции, установленные в соответствии ФГОС ВО.

Шифр и наименование компетенции	Индикаторы достижения компетенций
---------------------------------	-----------------------------------

<p>ПК-3 Способен разрабатывать и применять технологии обслуживания туристов с использованием технологических и информационно-коммуникативных технологий</p>	<p>ИД-1.ПК-3 Знать: технологические и информационно-коммуникативные технологии, применяемые при разработке и реализации туристского продукта (экскурсии)</p>
	<p>ИД-2.ПК-3 Уметь: применять технологии обслуживания туристов при реализации туристского продукта;</p>
	<p>ИД-3.ПК-3 Иметь навыки: использования технологических и информационно-коммуникативных технологий при разработке и реализации туристского продукта (экскурсии).</p>
<p>ПК-4 Способен организовать процесс обслуживания потребителей на основе нормативно-правовых актов, с учетом запросов потребителей и применением клиенториентированных технологий</p>	<p>ИД-1.ПК-4 Знать: законы и иные нормативно-правовые акты РФ в сфере туризма;</p>
	<p>ИД-2.ПК-4 Уметь: организовывать устные и письменные коммуникации с потребителями, партнерами, заинтересованными сторонами</p>
	<p>ИД-3.ПК-4 Иметь навыки: использования методов взаимодействия с потребителями, партнерами и другими заинтересованными сторонами</p>

5. ТЕМАТИЧЕСКИЙ ПЛАН

Этап	Часов						
	Наименование этапа	Всего часов	Контактная работа (по уч. зан.)			Самост. работа	Контроль самостоятельной работы
			Лекции	Лабораторные	Практические занятия		
Семестр 4		432					
Этап 1.	Определение источников информации, методов сбора и обработки данных о компании	34	2			32	
Этап 2.	Подготовка информационно-аналитического материала о реализации материальных и социальных услуг в организациях сервиса, сферы ее деятельности	398				398	

6. ФОРМЫ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ШКАЛЫ ОЦЕНИВАНИЯ

Раздел/Этап	Вид оценочного средства	Описание оценочного средства	Критерии оценивания
Текущий контроль			
Этап 1	Аналитическая справка (приложение 1, 2)	Содержит анализ данных предприятия, видов деятельности, основных видов продукции (услуг) и их технико-экономических характеристик, анализ потребителей (гостей).	<p>Оценивается умение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обосновать теоретически и методически подход к изучению проблемы исследования (50%); - обосновать практическую значимость изучения проблемы для организации (50%). <p>Процент выполнения: 0-100%</p>

Этап 2	Кейс (приложение 3)	Содержит практическое задание для выполнения во время практики.	<p>Оценивается умение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обосновать теоретически и методически подход к изучению проблемы исследования (50%); - обосновать практическую значимость изучения проблемы для организации (50%). <p>Процент выполнения: 0-100%</p>
Промежуточный контроль			
4 семестр (3а)	Отчет по практике с приложениями	<p>Включает: характеристику места практики, приложения.</p> <p>Защита отчета: вопросы по аналитической справке и решению кейса.</p>	<p>Оценивается:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обоснованность проблемы исследования (50%); - аргументированность выводов (50%). <p>Процент выполнения: 0-100%</p>

ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

Текущий контроль. Используется 100-балльная система оценивания. В течении практики руководители практики от профильной организации и университета осуществляют контроль в соответствии с совместным планом и индивидуальным планом обучающегося. В отчете обучающегося ставится процент выполнения и отметка «выполнено/не выполнено»

Промежуточная аттестация. Используется рейтинговая система оценивания. Оценка работы обучающегося по окончанию практики осуществляется руководителем практики от университета в соответствии с разработанной им системой оценки достижений студента в процессе практики.

Порядок перевода рейтинга, предусмотренных системой оценивания:

Высокий уровень – 100% - 70% - отлично, хорошо, зачтено.

Средний уровень – 69% - 50% - удовлетворительно, зачтено.

Показатель оценки	По 5-балльной системе	Характеристика показателя
100% - 85%	отлично	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на высоком уровне
84% - 70%	хорошо	обладают теоретическими знаниями в полном объеме, понимают, самостоятельно умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Могут быть допущены недочеты, исправленные студентом самостоятельно в процессе работы (ответа и т.д.)
69% - 50%	удовлетворительно	обладают общими теоретическими знаниями, умеют применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов на среднем уровне. Допускаются ошибки, которые студент затрудняется исправить самостоятельно.
49 % и менее	неудовлетворительно	обладают не полным объемом общих теоретическими знаниями, не умеют самостоятельно применять, исследовать, идентифицировать, анализировать, систематизировать, распределять по категориям, рассчитать показатели, классифицировать, разрабатывать модели, алгоритмизировать, управлять, организовать, планировать процессы исследования, осуществлять оценку результатов. Не сформированы умения и навыки для решения
100% - 50%	зачтено	характеристика показателя соответствует «отлично», «хорошо», «удовлетворительно»
49 % и менее	не зачтено	характеристика показателя соответствует «неудовлетворительно»

7. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ

7.1. Содержание лекций

Этап 1. Определение источников информации, методов сбора и обработки данных о компании

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)

7.3. Содержание самостоятельной работы

Этап 1. Определение источников информации, методов сбора и обработки данных о компании

Подготовка общей организационно-экономической характеристики организации, сферы ее деятельности и взаимодействий:

- наименование полное и сокращенное (если есть), адрес, контакты, краткая история предприятия,
- организационно-правовая форма предприятия с описанием ее особенностей, учредительные документы (виды),
- виды деятельности,
- основные виды продукции (услуг) и их технико-экономические характеристики;
- типы потребителей (гостей);
- организационная структура управления предприятием, назначение и задачи основных служб, функции основных структурных подразделений, их связей с другими отделами и подразделениями, численность персонала
- связи предприятия с внешними контрагентами;
- виды бухгалтерской и статистической отчетности предприятия;
- система налогообложения, виды налогов, ставки.

Подготовка общей организационно-экономической характеристики организации, сферы ее деятельности и взаимодействий:

- наименование полное и сокращенное (если есть), адрес, контакты, краткая история предприятия,
- организационно-правовая форма предприятия с описанием ее особенностей, учредительные документы (виды),
- виды деятельности,
- основные виды продукции (услуг) и их технико-экономические характеристики;
- типы потребителей (гостей);
- организационная структура управления предприятием, назначение и задачи основных служб, функции основных структурных подразделений, их связей с другими отделами и подразделениями, численность персонала
- связи предприятия с внешними контрагентами;
- виды бухгалтерской и статистической отчетности предприятия;

Этап 2. Подготовка информационно-аналитического материала о реализации материальных и социальных услуг в организациях сервиса, сферы ее деятельности

Знакомство практикантов с работой предприятия сферы сервиса на конкретном примере, изучении организационной структуре, принципов и основных видов работы предприятия; - состоит в подготовке отчета по практике, а именно в выполнении полученного задания в виде сбора материала по организационной структуре предприятия, основным направлениям деятельности, видам сервисного обслуживания, анализа и составления отчета по практике.

Выполнение полученного задания в виде сбора материала по организационной структуре предприятия, основным направлениям деятельности, видам сервисного обслуживания, анализа и составления отчета по практике.

Сбор и обработка данных по организации:

- характеристика 3 материальных услуг, которые реализуются на предприятии;
- характеристика 3 социальных услуг, которые реализуются на предприятии;
- анализ показатели реализации услуг организации за предыдущие 5 лет.

Знакомство практикантов с работой предприятия сферы сервиса на конкретном примере, изучении организационной структуре, принципов и основных видов работы предприятия; - состоит в подготовке отчета по практике, а именно в выполнении полученного задания в виде сбора материала по организационной структуре предприятия, основным направлениям деятельности, видам сервисного обслуживания, анализа и составления отчета по практике.

Выполнение полученного задания в виде сбора материала по организационной структуре предприятия, основным направлениям деятельности, видам сервисного обслуживания, анализа и составления отчета по практике.

Сбор и обработка данных по организации. Оценка уровня сформированности и развития

7.3.1. Совместный рабочий график проведения практики

Приложение 1

7.3.2. Индивидуальное задание

Приложение 2

7.3.3. . Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по практике

Приложение 3

7.4. Отчет по практике

Приложение 4

8. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ПРАКТИКИ ДЛЯ ЛИЦ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

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

По заявлению студента

В целях доступности прохождения практики профильная организация и АНОВО «ИСН» обеспечивают следующие условия:

- особый порядок прохождения практики, с учетом состояния их здоровья в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья;
- применение дистанционные образовательные технологии, которые предусматривают возможности приема-передачи информации в доступных для них формах.
- доступ (удаленный доступ), к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам, состав которых определен рабочей программой практики.

Основная литература:

1. Резник Г.А., Маскаева А.И. Сервисная деятельность [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 202 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1241803>
2. Рождественская Л.Н., Главчева С.И. Гостеприимство и сервис в индустрии питания [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 179 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1234162>
3. Быстров С. А. Технология и организация ресторанного бизнеса и питания туристов [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 536 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1836594>
4. Быстров С. А. Технология организации туроператорской и турагентской деятельности [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2022. - 375 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1855507>

Дополнительная литература:

1. Ушаков Р. Н., Авилова Н.Л. Организация гостиничного дела: обеспечение безопасности [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 136 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1179524>
2. Баранов А.С., Бисько И. А. Информационно-экскурсионная деятельность на предприятиях туризма [Электронный ресурс]: Учебник. - Москва: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2021. - 383 – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/product/1196520>

10. ОПИСАНИЕ МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЙ БАЗЫ, НЕОБХОДИМОЙ ДЛЯ ПРОХОЖДЕНИЯ ПРАКТИКИ

Реализация практики осуществляется с использованием материально-технической базы АНОВО «ИСН» и профильной организации (при необходимости).

Рабочие места и помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду АНОВО «ИСН» и профильной организации (при наличии).

Все помещения укомплектованы специализированной мебелью и оснащены мультимедийным оборудованием спецоборудованием (информационно-телекоммуникационным, иным компьютерным), доступом к информационно-поисковым, справочно-правовым системам, электронным библиотечным системам, базам данных действующего законодательства, иным информационным ресурсам служащими для представления учебной информации большой аудитории.