

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Мурманский арктический государственный университет»  
(ФГБОУ ВО «МАГУ»)

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ПРАКТИКИ**

---

**Б2.В.01 (II) Производственная практика, сервисная практика**

**основной профессиональной образовательной программы  
по направлению подготовки**

**направление 43.03.01 СЕРВИС  
направленность (профиль)**

**Сервис индустрии гостеприимства и общественного питания**

---

(код и наименование направления подготовки  
с указанием направленности (наименования магистерской программы))

**высшее образование – бакалавриат**

---

уровень профессионального образования: высшее образование – бакалавриат / высшее образование –  
специалитет, магистратура / высшее образование – подготовка кадров высшей квалификации

**бакалавр**

---

квалификация

**очная**

---

форма обучения

**2022**

---

год набора

**Составитель(-и):**

Желнина З. Ю., канд. филос. наук,  
доцент кафедры сервиса и туризма

Утверждено на заседании кафедры  
сервиса и туризма

института креативных индустрий и  
предпринимательства  
протокол № 5 от 02.03.2022 г.

Зав. кафедрой



подпись

Белевских Т.В.  
Фамилия И.О

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

Вид практики – производственная.

Тип практики – сервисная.

Способ проведения – стационарная, выездная.

Форма проведения – непрерывно, путем выделения в графике учебного процесса непрерывного периода учебного времени для проведения практики, предусмотренной ОПОП ВО.

## 2. ЦЕЛЬ И ЗАДАЧИ ОСВОЕНИЯ ПРАКТИКИ

### ЦЕЛИ ПРАКТИКИ

- закрепление теоретических знаний по общепрофессиональным и специальным дисциплинам;
- освоение трудовых функций в соответствии с требованиями профессиональных стандартов и уровнями квалификации;
- формирование и развитие общекультурных, общепрофессиональных и профессиональных компетенций, знаний, умений и навыков, обучающихся по выбранному направлению и профилю подготовки;

### ЗАДАЧИ ПРАКТИКИ:

- освоение методов исследования работы предприятий индустрии сервиса;
- актуализация знаний о клиент-ориентированных стратегиях и технологиях в индустрии сервиса;
- освоение навыков оценки и развития практики обслуживания на предприятии;
- формирование опыта презентации и защиты проекта повышения эффективности программ обслуживания на предприятии сервиса.

## 3. ПЕРЕЧЕНЬ ПЛАНИРУЕМЫХ РЕЗУЛЬТАТОВ ОБУЧЕНИЯ ПО ПРАКТИКЕ (МОДУЛЮ), СООТНЕСЕННЫХ С ПЛАНИРУЕМЫМИ РЕЗУЛЬТАТАМИ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.

В результате прохождения данной практики у обучающегося формируются следующие компетенции:

УК-3 - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде

УК-5 - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах

УК-8 - Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций и военных конфликтов.

УК-9 - Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности

ПК-2 - Способен проектировать и управлять качеством сервиса предприятий питания

ПК-4 - Способен проектировать и осуществлять программы обслуживания для разных социальных групп, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с индикаторами достижения компетенций:

Компетенция	Индикаторы компетенций	Результаты обучения
<b>УК-3</b> - Способен осуществлять социальное взаимодействие и реализовывать свою роль в команде	УК-3.1 Понимает эффективность использования стратегии сотрудничества для достижения поставленной цели, определяет свою роль в команде. УК-3.2 Учитывает и понимает в своей	<b>Знать:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>– правовые основы функционирования предприятий сервиса</li><li>– содержание технологических</li></ul>

	<p>деятельности особенности поведения групп людей, с которыми работает / взаимодействует.</p> <p>УК-3.3. Предвидит результаты (последствия) личных действий и планирует последовательность шагов для достижения заданного результата.</p> <p>УК-3.4. Эффективно взаимодействует с другими членами команды, в т.ч. участвует в обмене информацией, знаниями и опытом, и презентации результатов работы команды.</p>	<p>процессов сервисного предприятия</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методы исследования сервисных процессов на основе анализа параметров и критериев</li> <li>– требования к отчетным документам исследовательской работы</li> <li>– ключевые показатели экономической эффективности работы предприятия</li> <li>– принципы выбора экономической стратегии развития фирмы с учетом запросов целевой аудитории</li> <li>– нпа, регламентирующие договорную работу фирмы</li> </ul>
<p><b>УК-5</b> - Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах</p>	<p>УК-5.1. Находит и использует необходимую для саморазвития и взаимодействия с другими информацию о культурных особенностях и традициях различных социальных групп.</p> <p>УК-5.2 Демонстрирует уважительное отношение к историческому наследию и социокультурным традициям различных социальных групп, опирающееся на знание этапов исторического развития России (включая основные события, основных исторических деятелей) в контексте мировой истории и ряда культурных традиций мира (в зависимости от среды и задач образования), включая мировые религии, философские и этические учения.</p> <p>УК-5.3. Умеет конструктивно взаимодействовать с людьми с учетом их социокультурных особенностей в целях успешного выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции.</p>	<p><b>Уметь</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– выявлять запросы потребителей для выстраивания деловых отношений с клиентами</li> <li>– организовывать взаимодействие в контактной зоне предприятия сервиса</li> <li>– моделировать улучшение качества обслуживания</li> <li>– применять информационные технологии для обработки данных</li> <li>– проводить сравнения состава услуг с точки зрения их конкурентоспособности</li> <li>– выявлять запросы клиента как основы проектирования услуг фирмы</li> <li>– заполнять документы, необходимые для оказания услуги клиенту</li> </ul>
<p><b>УК-8.</b> Способен создавать и поддерживать в повседневной жизни и в профессиональной деятельности безопасные условия жизнедеятельности для сохранения природной среды, обеспечения устойчивого развития общества, в том числе при угрозе и возникновении чрезвычайных ситуаций</p>	<p>УК-8.1 Обеспечивает безопасные и / или комфортные условия труда на рабочем месте.</p> <p>УК-8.2 Выявляет и устраняет проблемы, связанные с нарушениями техники безопасности на рабочем месте.</p> <p>УК-8.3. Осуществляет действия по предотвращению возникновения чрезвычайных ситуаций (природного и техногенного происхождения) на рабочем месте.</p> <p>УК-8.4. Принимает участие в спасательных и неотложных</p>	<p><b>Владеть</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– методами исследования особенностей потребителя</li> <li>– навыками оценки конкурентоспособности фирмы за счет качества обслуживания</li> <li>– навыками продуктивного</li> </ul>

и военных конфликтов	аварийно-восстановительных мероприятиях в случае возникновения чрезвычайных ситуаций	общения с клиентами сервисного предприятия – методами презентации результатов исследования и проектирования – методами исследования экономической деятельности предприятия
<b>УК-9</b> - Способен принимать обоснованные экономические решения в различных областях жизнедеятельности	УК-9.1 Понимает базовые принципы функционирования экономики и экономического развития, цели и формы участия государства в экономике. УК-9.2 Применяет методы личного экономического и финансового планирования для достижения текущих и долгосрочных финансовых целей, использует финансовые инструменты для управления личными финансами (личным бюджетом), контролирует собственные экономические и финансовые риски. УК-9.3. Знаком с основными документами, регламентирующими экономическую деятельность; источниками финансирования профессиональной деятельности; принципами планирования экономической деятельности.	– навыком интерпретации результатов исследования для разработки экономически обоснованного решения для развития работы фирмы – ПО для формирования документов
<b>ПК-2</b> -Способен проектировать и управлять качеством сервиса предприятий питания	ПК-2.1 Выявляет интересы, запросы потенциальных потребителей в выборе сервисного продукта ПК-2.2 Осуществляет поиск и отбор ресурсов для проектирования актуального сервисного продукта ПК-1.3 Использует стандарты проектирования и эффективные организационные практики в сервисной деятельности	
<b>ПК-4</b> - Способен проектировать и осуществлять программы обслуживания для разных социальных групп, в том числе для лиц с особыми возможностями здоровья	ПК-4.1 Демонстрирует знания стандартов сервис индустрии, социально-культурных и здоровьесберегающих технологий, применяемых в сервисе ПК-4.2 Проявляет навыки формирования услуг с учетом различных возможностей когнитивного, эмоционального восприятия, физической мобильности потенциальных потребителей ПК-4.3 Формирует и оценивает программы обслуживания с учетом различий культурных запросов и принципов ЗОЖ	

#### 4. УКАЗАНИЕ МЕСТА ПРАКТИКИ (МОДУЛЯ) В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Практика относится к части, формируемой участниками образовательных отношений.

#### 5. ОБЪЕМ ПРАКТИКИ (МОДУЛЯ) В ЗАЧЕТНЫХ ЕДИНИЦАХ С УКАЗАНИЕМ КОЛИЧЕСТВА НЕДЕЛЬ, ВЫДЕЛЕННЫХ НА КОНТАКТНУЮ РАБОТУ ОБУЧАЮЩИХСЯ С ПРЕПОДАВАТЕЛЕМ.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 6 зачетных единиц или 4 недели (из расчета 1 неделя = 1,5 ЗЕ). Согласно, учебного плана проводится на **2 курсе, в 4 семестре.**

<i>№ п/п</i>	<i>Раздел (этап) практики</i>	<i>Недели</i>
1	Организационный этап	1 неделя
2	Основной этап (исследование работы сервисного предприятия, проектирование решений по развитию качества обслуживания)	2-3 неделя
3	Заключительный этап	4 неделя

#### 6. СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИКИ (МОДУЛЯ), СТРУКТУРИРОВАННОЕ ПО ЭТАПАМ (РАЗДЕЛАМ).

<b>Этап, раздел практики</b>	<b>Формируемая компетенция</b>	<b>Содержание</b>
Организационный	УК-3, УК-5, УК-8, УК-9; ПК-2, ПК-4	Установочная конференция, консультации с руководителем практики Знакомство с целями, объектами практики, программой исследования. Инструктаж по технике безопасности.
Основной	УК-3, УК-5, УК-8, УК-9; ПК-2, ПК-4	Самостоятельная работа, консультации с научным руководителем. – исследование производственно-технологических процессов предприятий индустрии сервиса; – сбор и анализ первичных и аналитических данных о сервисных продуктах и программах обслуживания; – разработка решений для развития клиент-ориентированных программ, сервисных продуктов.
Заключительный	УК-3, УК-5, УК-8, УК-9; ПК-2, ПК-4	Подготовка отчета по практике. Подготовка письменного отчета, презентация и защита результатов работы на итоговой конференции (круглом столе)

#### 7. МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ.

Производственная практика (практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности) может проводиться в структурных подразделениях МАГУ, а также в организациях (предприятиях), которые по основной деятельности являются предприятиями сервиса.

#### 8. ФОРМЫ ОТЧЕТНОСТИ.

По окончании практики обучающиеся должны предоставить групповому руководителю всю необходимую отчетную документацию, которая оформляется в папку, в соответствии с указанным перечнем:

1. Титульный лист;
2. Отчет обучающегося;

3. Учетная карточка обучающегося;
4. Индивидуальное задание;
5. Дневник практики;
6. Выполненные и оформленные согласно методических рекомендаций по данному виду практики задания (в отдельных файлах), которые прописаны в индивидуальном задании.
7. Выполненные научно-исследовательские задания.

Образцы отчетной документации представлены в Положении «О практике обучающихся, осваивающих образовательные программы высшего образования (программы бакалавриата, программы специалитет, программы магистратуры» в ФГБОУ ВО «Мурманский арктический государственный университет» ([http://www.masu.edu.ru/student/practice/index.php?sphrase\\_id=35234](http://www.masu.edu.ru/student/practice/index.php?sphrase_id=35234)).

## **9. ПЕРЕЧЕНЬ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ И РЕСУРСОВ СЕТИ «ИНТЕРНЕТ», НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ПРАКТИКИ**

### **Основная литература**

1. **Охотина, Н.М. Сервисология** / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : ПГТУ, 2017. – 116 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=483707>
2. **Романович, Ж.А. Сервисная деятельность** / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев ; под общ. ред. Ж.А. Романович. – 6-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. – 284 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155>

### **Дополнительная литература**

3. **Маркетинг в отраслях и сферах деятельности** / В.Т. Гришина, Л.А. Дробышева, Т.Л. Дашкова и др. ; под ред. Ю.В. Морозова, В.Т. Гришиной. – 9-е изд. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2018. – 446 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=495786>
4. **Синяева, И.М. Маркетинг услуг** / И.М. Синяева, О.Н. Романенкова, В.В. Синяев ; под ред. Л.П. Дашкова ; Финансовый университет при Правительстве РФ. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2017. – 252 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=454142>

## **10. ПЕРЕЧЕНЬ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ, ИСПОЛЬЗУЕМЫХ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРАКТИКИ, ВКЛЮЧАЯ ПЕРЕЧЕНЬ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ И ИНФОРМАЦИОННЫХ СПРАВОЧНЫХ СИСТЕМ (ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ).**

### **10.1 ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦЕНЗИОННОГО ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ:**

**Лицензионное программное обеспечение отечественного производства**

Kaspersky Anti-Virus

**Лицензионное программное обеспечение зарубежного производства**

MS Office

Windows 7 Professional

Windows 10

**Свободно распространяемое программное обеспечение отечественного производства**

7Zip

**Свободно распространяемое программное обеспечение зарубежного производства**

Adobe Reader

FlashPlayer

Google Chrome

Mozilla FireFox  
Notepad++  
Skype

## **10.2 ЭЛЕКТРОННО-БИБЛИОТЕЧНЫЕ СИСТЕМЫ:**

ЭБС «Издательство Лань» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Издательство Лань». – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>;

ЭБС «Электронная библиотечная система ЮРАЙТ» [Электронный ресурс]: электронная библиотечная система / ООО «Электронное издательство ЮРАЙТ». – Режим доступа: <https://biblio-online.ru/>;

ЭБС «Университетская библиотека онлайн» [Электронный ресурс]: электронно-периодическое издание; программный комплекс для организации онлайн-доступа к лицензионным материалам / ООО «НексМедиа». – Режим доступа: <https://biblioclub.ru/>.

## **10.3 СОВРЕМЕННЫЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ БАЗЫ ДАННЫХ**

1. Информационно-аналитическая система SCIENCE INDEX
2. Электронная база данных Scopus
3. Базы данных компании CLARIVATE ANALYTICS

## **10.4. ИНФОРМАЦИОННЫЕ СПРАВОЧНЫЕ СИСТЕМЫ**

– Справочно-правовая информационная система Консультант Плюс  
<http://www.consultant.ru/>

– ООО «Современные медиа технологии в образовании и культуре».  
<http://www.informio.ru/>

## **11. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ**

– учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебная мебель, ПК, оборудование для демонстрации презентаций, наглядные пособия.

– помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностями подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационную среду МАГУ.

## **12. ИНЫЕ СВЕДЕНИЯ И МАТЕРИАЛЫ НА УСМОТРЕНИЕ ВЕДУЩЕЙ КАФЕДРЫ**

Не предусмотрено.

## **13. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ ДЛЯ ЛИЦ С ОВЗ**

Для обеспечения образования инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья реализация программы практики может осуществляться в адаптированном виде, с учетом специфики освоения и дидактических требований, исходя из индивидуальных возможностей и по личному заявлению обучающегося.